



O Turismo Sustentável dos Açores

por

Nuno Miguel Lemos Valadão

Dissertação para obtenção do grau de Mestre em Gestão Comercial pela
Faculdade de Economia do Porto

Orientada por: Pedro Manuel dos Santos Quelhas Taumaturgo de Brito

Setembro de 2017

Nota Bibliográfica

Nuno Miguel Lemos Valadão nasceu a 4 de fevereiro de 1989, na cidade de Angra do Heroísmo, da ilha Terceira, nos Açores. Local onde reside atualmente.

Terminou a sua licenciatura em Gestão pela Universidade dos Açores, em 2013, três anos após o ingresso na Universidade dos Açores. Durante o seu percurso académico procurou integrar-se em diversas atividades que lhe proporcionaram o desenvolvimento de várias competências humanas e profissionais. Entre elas, realizou um estágio de verão no primeiro e um no segundo ano de licenciatura, que lhe permitiram desenvolver capacidades de trabalho em equipa, apoio à gestão, e interação com o cliente. Durante a sua licenciatura integrou também a Comissão de Praxe, onde foi membro, vice-presidente e presidente e integrou a Tuna da faculdade (Sons do Mar). Estes dois grupos permitiram-lhe adquirir competências como organização e promoção de eventos, controlo e gestão de tesouraria, trabalho em equipa, calendarização de atividades, capacidade de uma boa interação com outras organizações e grupos, grande sentido de responsabilidade e controlo, disciplina e organização do seu tempo. Após terminar a licenciatura integrou o estagiar L, o qual teve a duração de um ano e meio, onde desenvolveu diversas competências profissionais e pessoais a diversos níveis, desde operacional a chefia, como gestão de pessoal e criação de horários, gestão de *stocks*, análise de vendas, análise e implementação de promoções, geração de doações, organização de eventos, responsabilidade de uma secção, entre outras.

Com o objetivo de alargar e aprofundar os seus conhecimentos em diversas áreas da gestão comercial, em 2015, decidiu ingressar no mestrado em Gestão Comercial, pela Faculdade de Economia do Porto, por acreditar que lhe poderia trazer mais capacidades e competências para ter um percurso profissional de acordo com os seus objetivos, interesses e necessidades.

Agradecimentos

Para a finalização de uma investigação desta complexidade, houve a envolvimento de vários intervenientes e sendo possível o momento de agradecimentos, gostaria de agradecer a todos.

Ao Professor Doutor Pedro Manuel dos Santos Quelhas Taumaturgo de Brito, pelo apoio em diversas situações, pela disponibilidade, motivação, atenção e orientação, que me possibilitou que esta etapa fosse concluída da melhor forma. Desde o início que o tive em grande estima e agradeço toda a ajuda e por me ter guiado, não apenas nesta etapa da dissertação, mas ao longo de todo o mestrado.

À minha namorada, Beatriz Henriques, não apenas pela confiança e motivação, mas também pela paciência, dedicação, compreensão, apoio, por teres estado sempre ao meu lado até à última e por toda a ajuda, desde que a conheci até ao momento. Muito obrigado! Sem ti não teria sido a mesma coisa, não teria sido possível.

Aos meus pais e irmão pela oportunidade e por me terem dado as condições necessárias para concluir não apenas a licenciatura, mas também o mestrado. Por terem acreditado e confiado em mim e nas minhas capacidades e, ainda, por estarem sempre do meu lado, apoiando-me em todas as minhas decisões, um “muito obrigado”.

A toda a minha família, em especial aos meus avós, meus segundos pais, e tio, pelo apoio e confiança durante toda a etapa. Foram muitas horas a acreditar e a rezar por mim que eu sei.

À senhora Maria Irene pelo apoio e ajuda prestada na fase final do meu percurso.

E por fim, mas igualmente importante, um muito obrigado a todos os meus amigos pela paciência, compreensão e apoio. Há momentos nas nossas vidas em que não se pode ir sempre a todos os jantares e convívios.

Resumo

Os Açores são um arquipélago constituído por 9 ilhas, que por sua vez estão distribuídas por grupos: o Grupo Ocidental, o Grupo Central e o Grupo Oriental. Enquanto o Grupo Ocidental é constituído pelas ilhas Corvo e Flores, o Grupo Central integra as ilhas Graciosa, Terceira, São Jorge, Faial e Pico e o Grupo Oriental é constituído por São Miguel e Santa Maria.

As nove ilhas são todas de origem vulcânica, porém todas diferentes umas das outras. A sua beleza tem vindo a atrair várias pessoas e o turismo tem vindo a aumentar ao longo dos anos. Porém, não é somente importante que o turismo cresça, é necessário que este cresça de forma sustentável, pois as ilhas apresentam recursos limitados e é importante preservar o meio ambiente para que as gerações futuras também possam usufruir deste. Sabe-se que o turismo de pequena escala é sustentável, pois reduz os impactos negativos no ambiente e na população local. As ilhas, pela sua dimensão e localização, tornam-se locais ideais para um turismo sustentável a longo prazo.

Esta dissertação tem como principal objetivo analisar a Região Autónoma dos Açores, verificando se o turismo é efetivamente sustentável.

Com recurso a entrevistas, com base no que se pretendia estudar, realizadas a algumas entidades públicas relacionadas com o turismo, foi-nos possível concluir que o turismo nos Açores é sustentável neste momento. Porém, ao observar a visão empresarial, notou-se que de momento o turismo é ainda sustentável, mas há vários problemas, derivados, de entre outras coisas, da falta de comunicação e ligação entre os empresários e o governo, que necessitam de serem resolvidos.

Palavras-chave: Turismo, sustentabilidade, Açores, natureza.

Abstract

The Azores are an archipelago made up of 9 islands, which in turn are divided into groups: the Western Group, the Central Group and the Eastern Group. While the Western Group is made up of the Corvo and Flores Islands, the Central Group comprises the Graciosa, Terceira, São Jorge, Faial and Pico Islands and the Eastern Group is made up of São Miguel and Santa Maria.

The nine islands are all of volcanic origin, but all different from each other. Its beauty has been attracting several people and tourism has been increasing over the years. However, it is not only important that tourism grow, it must grow in a sustainable way, because the islands have limited resources and it is important to preserve the environment so that future generations can also enjoy it. Small-scale tourism is known to be sustainable as it reduces negative impacts on the environment and the local population. The islands, by their size and location, become ideal places for long-term sustainable tourism.

This dissertation has as main objective to analyze the Autonomous Region of the Azores, verifying if the tourism is effectively sustainable.

Based on interviews, according to what was intended to be studied, made to some public entities related to tourism, it was possible to conclude that tourism in the Azores is sustainable at this moment. However, when looking at the business vision, it was noted that tourism is still sustainable at the moment, but there are several problems due to, among other things, the lack of communication and linkage between entrepreneurs and government that need to be solved.

Keywords: Tourism, sustainability, Azores, nature.

Índice

Nota Bibliográfica.....	ii
Agradecimentos	iii
Resumo	iv
Abstract.....	v
Siglas.....	x
Introdução	1
Enquadramento	1
Turismo: Crescimento Atual do Sector	1
Situação Atual do Turismo	2
Turismo Insular.....	3
Açores	3
O Tipo de Turismo nos Açores.....	7
Fatores que Levam à Escolha de um Destino Turístico.....	7
Definição de Objetivos e Questões de Investigação	9
Pertinência do Tema	10
Metodologia de Investigação	10
Estrutura da Dissertação	10
1. Revisão Bibliográfica	12
1.1. Turismo	12
1.1.1. Conceito de Turismo.....	12
1.1.2. Conceito de Turismo de Natureza	12
1.2. Sustentabilidade	13
1.2.1. Conceito de Sustentabilidade.....	13
1.2.2. Desenvolvimento Sustentável.....	14
1.3. Turismo Sustentável.....	14

1.3.1.	Origem do Conceito.....	14
1.3.2.	Conceito de Turismo Sustentável na Atualidade	15
1.4.	Planos Governamentais	16
1.4.1.	POTRAA	16
1.4.2.	PEMTA	17
1.4.3.	PEAT-GCO.....	18
2.	Metodologia de Investigação	20
2.1.	Pré-Teste	20
2.2.	Entrevista de Profundidade e Semi-Estruturada.....	21
2.3.	CrITÉrios de Seleção dos Entrevistados	22
2.4.	Caracterização dos Entrevistados.....	24
3.	Resultados e Discussão	27
3.1.	Respostas à Primeira Questão	28
3.2.	Respostas à Segunda Questão	30
3.3.	Respostas à Terceira Questão.....	33
3.4.	Respostas à Quarta Questão	35
3.5.	Respostas à Quinta Questão	37
3.6.	Respostas à Sexta Questão	39
3.7.	Respostas à SÉtima Questão.....	42
3.8.	Respostas à Oitava Questão	44
4.	Conclusões e Pesquisas Futuras.....	47
5.	Referências Bibliográficas	48
6.	Anexos	53

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Capacidade máxima e distribuição de camas por ilha, comparando 2005 com 2015.....	17
Tabela 2 – Entrevistados, respetivo sexo, ilhas e entidade a que pertence.....	26

Índice de Figuras

Figura 1 – Programa de ação por ilha do PEAT – GCO.....	19
Figura 2 - Distribuição dos entrevistados por sexo.....	25

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Atual tendência e estimativa do turismo de 1959 a 2030.....	2
Gráfico 2 – Entrada de turistas por modo de transporte.....	3
Gráfico 3 – Entrada de turistas por motivo de visita.....	3

Índice de Anexos

Anexo I - Quadro com número de hóspedes por ilha de janeiro de 2015 a janeiro de 2017.....	53
Anexo II - Quadro com número de dormidas por ilha de janeiro de 2015 a janeiro de 2017.....	54
Anexo III - Declaração de consentimento informativo.....	55
Anexo IV - Acordo de Confidencialidade com a empresa Informa D&B.....	56
Anexo V – Legendas dos Quadros resumo das respostas.....	57
Anexo VI – Quadro resumo das respostas à questão 1 – Visão Política.....	58
Anexo VII – Quadro resumo das respostas à questão 1 – Visão Empresarial.....	59
Anexo VIII – Quadro resumo das respostas à questão 2 – Visão Política.....	62
Anexo IX – Quadro resumo das respostas à questão 2 – Visão Empresarial.....	63
Anexo X – Quadro resumo das respostas à questão 3 – Visão Política.....	67
Anexo XI – Quadro resumo das respostas à questão 3 – Visão Empresarial.....	68
Anexo XII – Quadro resumo das respostas à questão 4 – Visão Política.....	71
Anexo XIII – Quadro resumo das respostas à questão 4 – Visão Empresarial.....	72

Anexo XIV – Quadro resumo das respostas à questão 5 – Visão Política.....	74
Anexo XV – Quadro resumo das respostas à questão 5 – Visão Empresarial.....	75
Anexo XVI – Quadro resumo das respostas à questão 6 – Visão Política.....	77
Anexo XVII – Quadro resumo das respostas à questão 6 – Visão Empresarial.....	78
Anexo XVIII – Quadro resumo das respostas à questão 7 – Visão Política.....	80
Anexo XIX – Quadro resumo das respostas à questão 7 – Visão Empresarial.....	81
Anexo XX – Quadro resumo das respostas à questão 8 – Visão Política.....	83
Anexo XXI – Quadro resumo das respostas à questão 8 – Visão Empresarial.....	84

Siglas

ART – Associação Regional do Turismo

ATA – Associação do Turismo dos Açores

PEAT-GCO – Plano Estratégico de Animação Turística para o Grupo Central e Ocidental

PEMTA – Plano Estratégico e de Marketing do Turismo dos Açores

POTRAA – Plano de Ordenamento Turístico da Região Autónoma dos Açores

SREA – Serviço Regional de Estatística dos Açores

UNEP – United Nations Environment Programme

WTO/OMT – World Tourism Organization/Organização Mundial do Turismo

Introdução

Enquadramento

Turismo: Crescimento Atual do Sector

O turismo é um dos sectores económicos com mais rápido crescimento. Em 2016, durante os primeiros nove meses, a procura do turismo internacional foi elevada (956 milhões de turistas internacionais), o que representou um aumento de 4% (34 milhões de turistas internacionais) relativamente ao mesmo período do ano passado (WTO, 2016a). Apesar de a determinada altura a um ritmo inferior, sendo então que, no primeiro e terceiro trimestre a procura obteve valores superiores e no segundo trimestre, um menor crescimento (WTO, 2016a).

Segundo a World Tourism Organization (WTO), já em 2015, por seis anos consecutivos, o número de chegadas turistas internacionais tinha sempre aumentado, totalizando no próprio ano de 2015 os 1186 milhões, que representava um aumento de quase 5% e espera-se que as “chegadas de turistas internacionais, em todo o mundo, aumentem 3,3% por ano, entre 2010 e 2030, para alcançarem 1,8 biliões” nesse último ano (WTO, 2016b). O maior crescimento verificar-se-á na zona da Ásia e Pacífico (com um aumento de chegadas em 331 milhões, que representa um aumento de 4,9% ao ano), que atingirá, em 2030, os 535 milhões, já as zonas do Médio Oriente e da África terão um crescimento de aproximadamente 59% e 63%, respetivamente, atingindo assim, em 2030, os 149 milhões no Médio Oriente e 134 milhões em África (WTO, 2016b). Por fim, tanto a zona da Europa como a da América terão um menor crescimento, com aproximadamente, 36% para a Europa (atingindo, em 2030, os 744 milhões) e 40% para a zona da América (alcançando 248 milhões no final do período indicado), como pode ser observado no gráfico 1 (WTO, 2016b). Apesar de a Europa continuar a ser a maior fonte geradora de chegadas internacionais (WTO, 2016b).

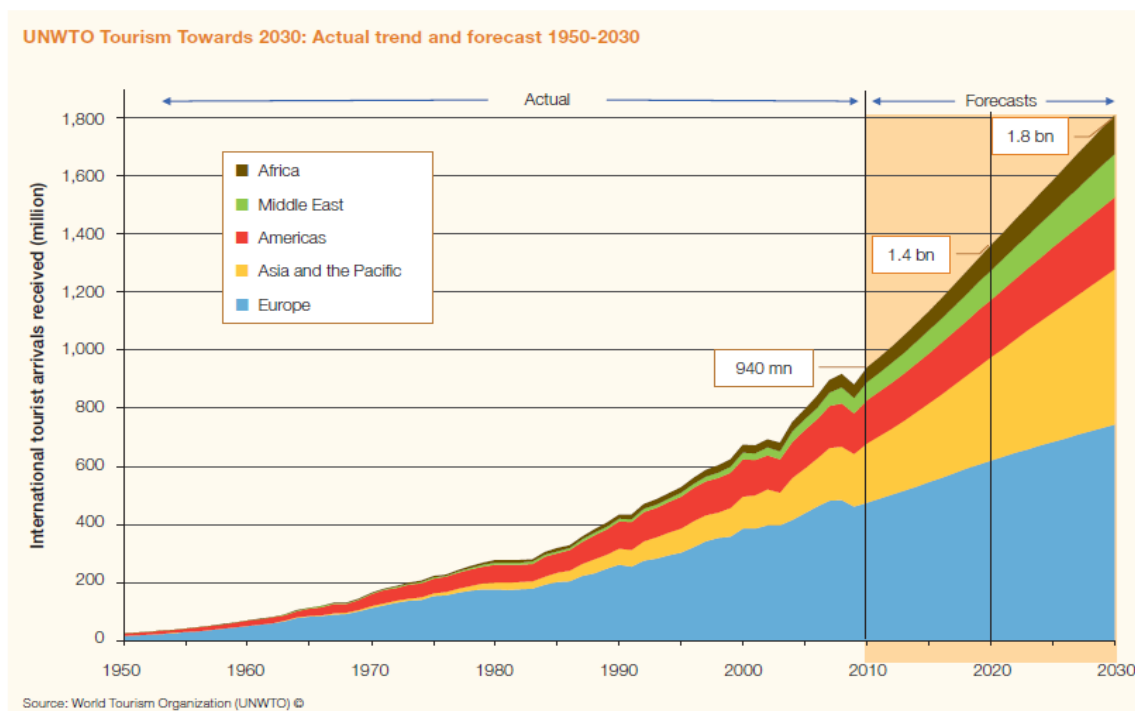


Gráfico 1 – Atual tendência e estimativa do turismo de 1959 a 2030.

Situação Atual do Turismo

Em 2015 existiram essencialmente três fatores que influenciaram o fluxo do turismo: “as invulgares fortes flutuações de taxas, a diminuição do preço do petróleo e outras comodidades como a crescente preocupação global sobre segurança” (WTO, 2016b).

Importante notar que, 80% das chegadas dos turistas internacionais são para destinos dentro da mesma região, sendo estas: Asia e Pacífico; Médio Oriente; África; Europa e América (WTO, 2016b).

Em 2015, sabe-se também que 54% dos turistas utilizavam meios aéreos para se deslocarem para o seu destino e que do total de chegadas dos turistas internacionais, 53% realizavam a viagem por motivos de lazer (WTO, 2016b), como apresentado nos gráficos 2 e 3.

Torna-se claro que o sector do Turismo não só tem potencial de crescimento e desenvolvimento como também este poderá ter um forte impacto no turismo insular.

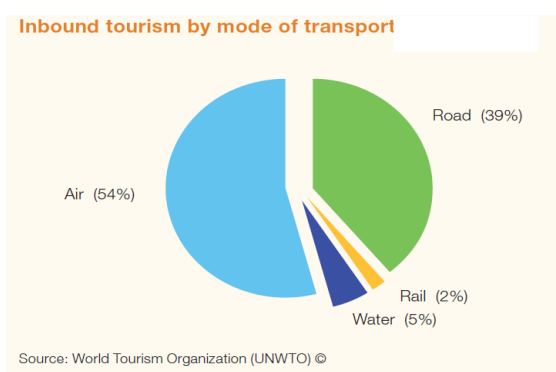


Gráfico 2 – Entrada de turistas por modo de transporte

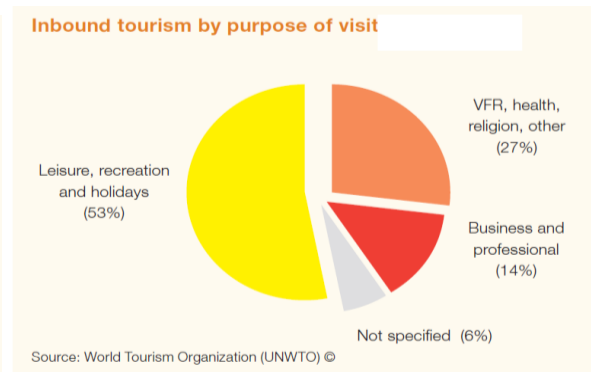


Gráfico 3 – Entrada de turistas por motivo de visita

Turismo Insular

Vários autores como Wilkinson (1989) e De Kadt (1992) afirmam que o turismo de pequena escala é sustentável, pois reduz os impactos negativos do ecoturismo no ambiente e na população local. Então as ilhas, pela sua dimensão e localização, tornam-se locais ideais para um ecoturismo sustentável a longo prazo. Hess (1990) afirma também, que, a longo prazo, o desenvolvimento do turismo em pequena escala, quando comparado com o desenvolvimento de um turismo de massas, iria trazer mais benefícios para a população local.

Pelo facto de terem um ambiente único e diferente, as ilhas são um local de interesse para muitos turistas (Britton, 1987), o que é positivo e benéfico para esses locais pois o turismo irá trazer contribuições para a receita económica das ilhas (Ringer, 1996).

Açores

“Nove ilhas, nove pequenos mundos, que têm tanto de comum como de diferente, mas onde a simpatia dos seus habitantes é partilhada por todos” (Turismo de Portugal, 2013a).

Geografia

Os Açores são um arquipélago constituído por 9 ilhas portuguesas, todas elas de origem vulcânica e que está dividido em 3 grupos: o Grupo Ocidental, o Grupo Central e o Grupo Oriental. Enquanto o Grupo Ocidental é constituído pelas ilhas Corvo e Flores, o Grupo Central integra as ilhas Graciosa, Terceira, São Jorge, Faial e Pico e o Grupo Oriental é constituído por São Miguel e Santa Maria.

Trata-se de um arquipélago com um extensão de comprimento de cerca de 600 Km, que vai desde a ilha do Corvo à ilha de Santa Maria, que se encontra situada no Oceano Atlântico, a 1600 Km do continente europeu e a 2 454 km do continente norte-americano, mais concretamente do Canadá e onde segundo dados de 2011, residem 246 772 pessoas num espaço de 2 325 Km² (ATA, 2017d).

O arquipélago dos Açores em conjunto com os da Madeira, Cabo Verde e Canárias formam a região biogeográfica designada da Macaronésia, que significa “ilhas afortunadas”, para quem as visita e para quem reside nelas (ATA, 2017d).

Natureza

Em termos geológicos, os Açores por estarem situados no meio de duas placas tectónicas (euro-asiática e norte-americana), sofrerem de vários sismos e erupções ao longo dos anos e por terem, todas as ilhas do arquipélago, origem vulcânica, faz com que tenham características em comum como as marcas deixadas pelos vulcões, porém, apesar de partilharem a mesma origem, são nove ilhas distintas, onde todas elas têm as suas próprias características e identidade, como “os fósseis de Santa Maria; as lagoas de São Miguel; as grutas da Terceira; os cones da Graciosa; as fajãs de São Jorge; a Montanha do Pico; o vulcão dos Capelinhos no Faial, as cascatas das Flores, e o Caldeirão do Corvo, são impressões digitais inconfundíveis” (ATA, 2017f).

Relativamente à natureza, os Açores são dotados de vários parques naturais, áreas protegidas, reservas naturais, geopaisagens, locais com interesse geológico e espécies de flora e fauna com um estatuto de proteção, o que faz do arquipélago um dos melhores destinos para a prática do Turismo de Natureza, com uma ótima geodiversidade e biodiversidade (Turismo de Portugal, 2013b; ATA, 2017f).

Experiências

Devido ao seu património natural, os Açores apresentam condições únicas para a prática e o desenvolvimento do turismo de natureza. No arquipélago pode-se usufruir tanto das paisagens, parques e jardins botânicos, como das inúmeras experiências e atividades em ambiente natural que o destino oferece, como por exemplo o “geocaching, observação de cetáceos, observação de aves, mergulho, caminhadas, canyoning” e o golfe (ATA, 2017a). Para além disso, podem ainda ser exploradas rotas turísticas temáticas. A rota do vinho, dos vulcões/cavidades vulcânicas, rota dos miradouros, rota dos trilhos pedestres e a rota do termalismo são apenas alguns exemplos (Turismo de Portugal, 2013b; ATA, 2017a).

Património

Os Açores são detentores um grande património natural e cultural, a destacar, o Centro Histórico de Angra do Heroísmo e a Paisagem da Cultura da Vinha da Ilha do Pico que são classificadas como Património Mundial da Humanidade pela United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO) e a classificação das ilhas Corvo, Flores e Graciosa como Reservas da Biosfera. Também se pode verificar que o arquipélago se apresenta como um destino turístico de excelência e que respeita os valores ambientais e socioculturais, através de prémios como a eleição da Lagoa das Sete Cidades e da Paisagem Vulcânica da Ilha do Pico como Maravilhas Naturais de Portugal e o título de as “segundas melhores ilhas do mundo do ponto de vista do turismo sustentável” (ATA, 2017e).

Relativamente à arquitetura que se encontra na Região Autónoma, vai desde um conjunto de igrejas, conventos, solares e casas rurais, distribuídos pelas ilhas, em que se utiliza muito as paredes brancas e a pedra de cantaria de basalto e, também é possível encontrar moinhos de vento e azenhas, varandas de ferro forjado, fornos e chaminés, ruas e becos estreitos, casas inteiramente de pedra escura e sobretudo em Angra do Heroísmo, na ilha Terceira, fachadas de casas pintadas de cores garridas (ATA, 2017e). Em termos culturais, os museus açorianos refletem a história do arquipélago que é muito ligada ao cultivo da terra, criação de animais, pesca, artesanato e, onde também é possível encontrar algumas heranças de arte sagrada, se bem que a maioria do valor artístico permanece no interior das igrejas (ATA, 2017e).

No que toca ao artesanato existem vários exemplos do engenho do povo açoriano em aproveitar os recursos naturais para fins artesanais, entre eles, as flores de escamas de peixe, as gravuras em dente de cachalote, as bonecas de folhas de milho e as miniaturas em miolo de figueira e, pode-se também encontrar outros produtos artesanais como a cerâmica, os bordados, a tecelagem e a viola da terra, que são característicos e aparecem em vários pontos dos Açores, contribuindo para a sua unicidade (ATA, 2017e).

Festividades

Os Açores têm várias tradições religiosas ainda muito vividas, que apareceram devido aos terramotos e erupções vulcânicas que destruíam as ilhas (ATA, 2017b).

Uma das festas mais características dos Açores é o culto ao Divino Espírito Santo, que se inicia em Maio e perdura até Setembro e que têm como local central os “impérios” (pequenas capelas), mas existem outras festas religiosas ao longo das nove ilhas, como a do Senhor Santo Cristo dos Milagres e as procissões dos santos padroeiros de cada freguesia, entre outras (ATA, 2017b).

Para além dessas, o arquipélago apresenta muitas outras festas que ocorrem distribuídas ao longo de todo o ano, como por exemplo, as Sanjoaninas (Terceira), Semana do Mar (Faial), Festa dos Baleeiros (Pico), Maré de Agosto (Santa Maria), Semana Cultural das Velas (São Jorge) e as Festa do Emigrante (Flores), entre outras, que a nível de programas festivos podem-se encontrar marchas, concertos de música, provas desportivas náuticas, eventos culturais, mostras de artesanato, arraiais, feiras gastronómicas e/ou touradas, envolvidas com o espírito festivo das populações locais com danças, modas populares, grupos folclóricos e bandas filarmónicas (ATA, 2017b). Inclusive o carnaval é vivido com muita intensidade e espírito em várias ilhas, chegando a ocorrer festas de carnaval nas várias freguesias e bailinhos de carnaval que percorrem a ilha para se apresentarem (ATA, 2017b).

Gastronomia

A nível gastronómico, apesar de existirem traços comuns a todas as ilhas, cada uma apresenta um reportório gastronómico dotado de traços próprios e típicos da própria ilha, mas, no geral, os Açores apresentam bom peixe e marisco frescos, carne de vaca com indicação geográfica protegida, de ótima qualidade e que é utilizada em vários

pratos típicos e queijos que apresentam uma variedade de sabores e texturas (ATA, 2017c).

Devido ao clima consegue-se encontrar vários tipos de frutas, inclusive exóticas e, tanto o ananás como o maracujá da ilha de São Miguel têm direito ao selo de garantia “Denominação de Origem Protegida” (ATA, 2017c).

Relativamente à doçaria, cada ilha apresenta um surpreendente conjunto único de doces e bolos típicos, diferentes das restantes ilhas e em relação às bebidas, são produzidos nos Açores vinhos, cerveja, refrigerantes, vinhos licorosos, licores de frutos, aguardentes e chá, apesar de não serem produzidos em todas as ilhas (ATA, 2017c).

Para além disso, os Açores são ainda detentores de diversas especialidades como o Cozido das Furnas, a Alcatra, a Sopa do Espírito Santo, a Massa Sovada, o Arroz Doce, entre outras (ATA, 2017c).

O Tipo de Turismo nos Açores

O tipo de turismo que encontramos nos Açores é o Turismo de Natureza (ART, 2017; ATA, 2017f; Decreto Legislativo Regional n.º 38/2008/A, de 11 de agosto, 2008). É um turismo que se apresenta como tendo uma geodiversidade e vida marinha muito rica e protegida, áreas naturais com diversos trilhos e utilização de energias renováveis.

Fatores que Levam à Escolha de um Destino Turístico

Segundo Horner e Swarbrooke (2007), não existe uma maneira universalmente correta e reconhecida de caracterizar os principais motivadores do turismo que levam um turista a tirar umas férias ou a tirar umas férias num local em particular e numa determinada altura, no entanto, alguns dos principais fatores motivadores são o de “desenvolvimento pessoal” (aumento do conhecimento; adquirir uma nova capacidade), “pessoais” (visitar amigos e família, fazer novos amigos, necessidade de satisfazer outras pessoas, procura de um maior rendimento, “emocionais” (nostalgia; romance; aventura; fantasia; realização espiritual; escapismo), “físicos” (relaxamento; exercício e saúde; bronzado; sexo), “culturais” (passeios turísticos; experimentar novas culturas) e “de status”

(exclusividade; *fashionability*; obter um bom negócio; oportunidades de gastos obstinados).

É também importante falar nos determinantes do comportamento do turista, que irão delimitar se alguém vai ou não realizar as férias e, caso haja as férias, irão determinar que tipo de férias as pessoas irão ter (Horner e Swarbrooke, 2007). É, então, importante dividirmos os determinantes do comportamento do consumidor em dois grupos, os pessoais e os externos, que segundo Horner e Swarbrooke (2007), são os que encontramos em baixo, já subdivididos.

Determinantes pessoais do comportamento do turista:

- Circunstâncias (saúde, rendimento disponível, tempo de lazer, compromissos de trabalho, compromissos de família, se a pessoa é detentora de um carro);
- Atitudes e percepções (percepções dos destinos e organizações turísticas, ideologias políticas, preferências por países ou culturas em particular, medo de certos meios de transporte, o tempo de antecedência com que gostam de planear a viagem e fazer as reservas, ideias do que constitui valor para o dinheiro, as suas atitudes para com o comportamento standard enquanto turistas);
- Experiências (tipos de férias, diferentes destinos, as ofertas de produtos por diferentes organizações turísticas, tirar umas férias com pessoas em particular ou em grupo, tentar encontrar preços com desconto);
- Conhecimento (destinos, a disponibilidade de diferentes produtos turísticos, diferenças de preços entre organizações concorrentes).

Determinantes externos para o comportamento do turista:

- Visita de amigos e parentes;
- Atividades de marketing da indústria do turismo;
- A influência dos media;
- Fatores nacionais, políticos da sociedade em geral, económicos, sociais e tecnológicos;
- Fatores globais, políticos, económicos, sociais e tecnológicos.

Mas de ter em atenção que a determinação do comportamento do turista irá variar entre os seus próprios determinantes pessoais e os determinantes externos, dependendo do tipo de personalidade e estilo de vida de cada pessoa (Horner e Swarbrooke 2007).

É então importante ver se a visão política e a visão empresarial têm a correta percepção relativamente a esses fatores.

Definição de Objetivos e Questões de Investigação

Tratando-se de ilhas, a região Autónoma dos Açores tem, evidentemente, recursos limitados, pelo que, um dos setores que é muito importante para o desenvolvimento da Região é o turismo. Para além disso, é necessário ter em conta a crescente preocupação com as gerações futuras bem como do meio ambiente, tornando-se, por isso, importante ter em conta a sustentabilidade do desenvolvimento do turismo. Desta forma, o tema desta dissertação é “O Turismo Sustentável dos Açores”.

O principal objetivo com a elaboração desta dissertação é analisar a Região Autónoma, verificando se o turismo é efetivamente sustentável. Pretende-se para tal, verificar, a nível do turismo, se a oferta de serviços apresentados, bem como as políticas e estruturas são as mais adequadas, se as entidades públicas e privadas têm a mesma visão acerca do turismo no que toca aos esforços a serem feitos por ambos, sobre o caminho a seguir, sobre o que leva as pessoas a visitar o arquipélago e se o que os Açores oferecem, enquanto destino turístico, é realmente aquilo que nos distingue dos restantes destinos. É preciso ter em conta que ao ver o lado da oferta é importante analisar não apenas as empresas que representam os produtos e serviços oferecidos, mas também o governo e as entidades públicas pois, estes, através de apoios, leis e incentivos conseguem auxiliar e orientar a oferta no caminho mais correto. É por essa razão que é importante saber qual a missão, os objetivos, as estratégias e formas de agir do governo e entidades públicas relativamente ao turismo. Até porque existem sempre estruturas organizacionais responsáveis pela coordenação, desenvolvimento e planeamento do turismo, em todos os países onde esse setor é importante e onde os governos estão empenhados em apoiá-lo, desenvolvê-lo e fazê-lo crescer (Pearce, 1992). Inclusive a WTO, em vários documentos, quando é debatido o tema sobre a importância da existência de formas de coordenação e planeamento na área do turismo, faz referência à necessidade de haver formas de intervenção do Estado nesse setor (WTO, 1980 e 1985). Pretende-se então analisar a oferta sob o ponto de vista das empresas privadas e das entidades públicas/governo.

Pertinência do Tema

Como foi referido anteriormente, um dos fatores económicos mais importantes para o arquipélago dos Açores, é o turismo. Desta forma, é importante perceber o que motiva os turistas a escolher este destino e se as ilhas oferecem o que os turistas procuram, de forma a perceber o que seria necessário aperfeiçoar, para aumentar e melhorar o turismo no arquipélago.

Desde a liberalização do espaço aéreo a 29 de março de 2015, a *Ryanair* e *EasyJet* começaram a poder fazer viagens entre o Açores e o Continente Português (Governo dos Açores, 2015a), mas a partir de dezembro de 2016, a Ryanair, que apenas realizava voos para São Miguel, passou a fazer viagens também para a Terceira, tornando os Açores um destino cada vez mais acessível. Pelo que é importante analisar o turismo e o que se pode oferecer a quem escolhe este destino.

É também importante, e tema atual, falar no que diz respeito à sustentabilidade, pois, tratando-se de diversas paisagens naturais e atividades em alguns desses locais, torna real toda a beleza encontrada e é importante preservá-la. Pois, caso não haja o cuidado de, ao desenvolver a economia e o turismo, proteger a natureza e o seu ambiente, põe-se em risco perder rapidamente o que a natureza demorou a construir.

Metodologia de Investigação

Para tentar compreender se o turismo nos Açores é efetivamente sustentável e se há concordância entre a visão pública e privada acerca do turismo, recorreremos à realização de entrevistas a estes dois grupos.

Estrutura da Dissertação

Relativamente à estrutura da dissertação, inicialmente, é apresentada uma secção constituída pela introdução à dissertação, na qual é realizado um enquadramento do tema em estudo, são definidos os objetivos e as questões de investigação, é apresentada a pertinência do tema abordado e é explicada a metodologia de investigação adotada.

Posteriormente são apresentados quatro capítulos.

No primeiro capítulo é explorada a revisão de literatura e são apresentados os conceitos e temas essenciais para a melhor compreensão do estudo, bem como referenciados alguns planos estratégicos do governo, relacionados com o turismo dos Açores.

O segundo capítulo engloba a metodologia de investigação. Nele são apresentados os resultados do pré-teste, é explorada a entrevista, é apresentado o guião da entrevista utilizado no estudo e a recolha das entrevistas.

No terceiro capítulo é feita a descrição dos resultados. Primeiramente são apresentadas ambas as visões, política e empresarial, e posteriormente são comparadas quanto às suas semelhanças e discordâncias.

O quarto e último capítulo engloba as conclusões finais relativas ao tema em estudo, bem como as suas limitações e possíveis pesquisas futuras.

1. Revisão Bibliográfica

Para a realização desta tese foi importante ter em conta a informação que está disponível até ao momento sobre o tema. Como tal, este capítulo será dedicado à revisão de literatura, onde serão apresentados conceitos e outros aspetos que sejam considerados necessários para compreensão e clareza do tema abordado.

1.1. Turismo

1.1.1. Conceito de Turismo

Desde o início que houve dificuldade em conceber-se uma definição única e global sobre o Turismo, pelo facto de alguns países e setores de atividade terem diversas fontes de dados sobre o turismo e, como tal, cada uma com definições e conceitos diferentes uns dos outros (WTO, 1995a). Isso fez com que a definição de Turismo sofresse várias alterações passando de “Atividade desenvolvida por uma pessoa que visita um país diferente daquele de sua residência habitual, com fins distintos do de exercer uma ocupação remunerada, e por um período de tempo de pelo menos 24h” (IUOTO e UN, 1963) a uma definição mais recente, com uma maior consideração pelo lado da procura, o fenómeno em si e o motivo da viagem e cada vez menos atenção à duração da estadia. É alcançada então uma definição reduzida, mas completa, que nos diz que “o Turismo é um fenómeno social, cultural e económico, que envolve o movimento de pessoas para lugares fora do seu local de residência habitual, geralmente por prazer” (UN e WTO, 2008).

1.1.2. Conceito de Turismo de Natureza

O “turismo de natureza é o produto turístico composto por estabelecimentos, atividades e serviços de alojamento e animação turística e ambiental realizados e prestados em zonas integradas na rede nacional de áreas protegidas” (Decreto-Lei n.º 47/99, de 16 de

Fevereiro, 1999). Este tem como objetivo a oferta de um produto turístico diversificado e integrado, através de várias modalidades de hospedagem, de atividades e serviços complementares de animação ambiental que possibilitam o usufruto e contemplação do património natural, paisagístico, cultural e arquitetónico (Decreto-Lei n.º 47/99, de 16 de Fevereiro, 1999).

1.2. Sustentabilidade

1.2.1. Conceito de Sustentabilidade

A meados do século XIX, os economistas concentravam-se em questões como crescimento económico, prosperidade e industrialização. Os modelos económicos que surgiram pós-2ª Guerra Mundial foram criados assumindo a mesma visão dos conservacionistas do final do século XIX, de que o ser humano conseguia superar e melhorar a natureza (Goldstein, 1979). Esses modelos eram desenhados com o objetivo de elevar os níveis de produção industriais (Bramwell e Lane, 1993) e eram baseados na ideia de que o ser humano poderia superar a pobreza e fazer crescer a população (Boyden, 1968). Porém, com o elevado crescimento da indústria e da população, os recursos agrícolas tornavam-se cada vez mais escassos, o que colocava uma enorme pressão nos recursos naturais. Essa pressão provocava inúmeros problemas como, desflorestação, desertificação, seca de pântanos, elevada urbanização e, em alguns casos, nomeadamente mais nos países em desenvolvimento, problemas sociais como a pobreza e desigualdades (Carley e Christie, 1992). Em resposta, surgiu a necessidade de um crescimento de desenvolvimento mais sustentável, onde os economistas passaram a ter em conta as consequências ambientais (Bernstein, 1973; Hamilton, 1969; Meadows et al., 1972; Mishan, 1967).

No entanto, o conceito de sustentabilidade tinha vindo a ser criticado por se tratar de um conceito abstrato, o que dificultava quem o precisaria implementar, em especial a níveis de tomada de decisão (Farrell e Hart, 1998; Holden, 2001; Holmberg, 1998; Turner, 1997). Também Hunter (1997) vem afirmar que o turismo sustentável não se trata de um padrão único e absoluto. Desta forma, Farrell e Hart (1998) acabam por indicar três

princípios de sustentabilidade que devem estar incorporadas para uma boa definição de sustentabilidade:

- Os Limites Críticos que visam focar a preservação dos ecossistemas e o respeito dos limites por eles impostos;
- Os Objetivos Competitivos que visam o foco no balanceamento dos objetivos económicos, sociais e ecológicos;
- A Equidade Inter e Intrageracional: Equidade intergeracional implica deixar às gerações futuras um planeta ecológico e viável, enquanto equidade intrageracional centra-se na igual distribuição de benefícios e custos do desenvolvimento, entre as pessoas no presente.

1.2.2. Desenvolvimento Sustentável

Quando se aborda o conceito de sustentabilidade, comumente refere-se ter aparecido e ganho importância nos anos 60 e 70, com o aumento da preocupação com o meio ambiente (Bramwell e Lane, 1993; Dovers e Handmer, 1993; Wilbank, 1994; Hall, 1998).

Mais recentemente encontram-se várias definições que seguem todas a mesma ideia, como é o caso da definição dada pela World Commission on Environment and Development (1989), que diz tratar-se de “desenvolvimento que vai de encontro às necessidades do presente, sem comprometer a capacidade das gerações futuras irem de encontro às suas próprias necessidades”.

1.3. Turismo Sustentável

1.3.1. Origem do Conceito

Ao longo dos anos o conceito de turismo sustentável tem sido difícil de definir e uniformizar. Este acabava por significar várias coisas para diversas pessoas (Garrod e Fyall, 1998; McKercher, 1993; Hunter, 1995) e inclusive a própria definição de sustentabilidade gerava divergências (Miller, 2001). De uma forma geral, o que havia em comum, era que o turismo teria de caminhar no sentido de se tornar mais

sustentável. No entanto, o turismo sustentável já existia antes de começar a aparecer o conceito oficial de desenvolvimento sustentável, pois autores como Rosenow e Pulsipher (1979) usavam o termo “new tourism”, conceito que tinha em conta a preservação das cidades, a educação dos turistas, elevar os valores ambientais e patrimoniais e não exceder as capacidades de cargas.

Clarke (1997), ao notar que existiam diferentes posições no que toca à conceptualização do termo, aponta quatro posições. A primeira posição separa totalmente o turismo sustentável do turismo de massas, porque o turismo sustentável é referente a um turismo de pequena escala, enquanto o turismo de massas, sendo de grande escala, é considerado não sustentável. A segunda posição, proposta por Clarke (1997), emergiu nos anos 90 e indicava que havia uma continuidade entre o turismo sustentável e o turismo de massas, mas para definir o turismo sustentável o fator escala ainda se encontrava presente. A terceira posição apontava para as ideias de que o turismo de massas poderia ser mais sustentável e que a sustentabilidade se tratava de um objetivo a alcançar, em vez de apenas se aplicar ao turismo de pequena escala (Clarke, 1997). Por último, a quarta posição tratava-se de uma convergência, onde o turismo sustentável era um objetivo e que podia ser aplicado a todo o tipo de empreendimentos turísticos (Clarke, 1997). Esta última posição apontava que o mais importante não era a definição, mas sim o caminho para o turismo sustentável.

1.3.2. Conceito de Turismo Sustentável na Atualidade

O desenvolvimento do Turismo Sustentável tornou-se então num objetivo estratégico com um importante crescimento, o que torna importante definir o seu conceito. O conceito de Turismo Sustentável tem evoluído ao longo dos anos, abrangendo não apenas o Turismo de pequena escala, mas chegando também aos vários tipos de turismo e independentemente da sua dimensão (de pequena escala ou de massas) ou tipo, o turismo pode ser sempre “mais sustentável”.

Segundo a United Nations Environment Programme (UNEP) e a WTO (UNEP e WTO, 2005), a definição que melhor caracteriza o Turismo Sustentável é a seguinte: “turismo que tenha totalmente em conta os seus atuais e futuros impactos económicos, sociais e ambientais, atendendo às necessidades dos visitantes, da indústria, do ambiente e das comunidades de acolhimento”.

1.4. Planos Governamentais

É também importante ter em atenção aos planos do Governo Regional e Associações do turismo dos Açores para desenvolver o turismo nos Açores, porque, para além destes poderem fazer parte da oferta turística, em alguns casos, podem através de incentivos e apoios, orientar, direccionar e apoiar os empresários no que toca ao turismo e nas atividades ligadas ao turismo. Para tal, são apresentados três planos que servem para assinalar os objetivos e as estratégias mais indicados para o melhor desenvolvimento turístico sustentável da região. Os planos são o Plano de Ordenamento Turístico da Região Autónoma dos Açores (POTRAA), o Plano Estratégico e de Marketing do Turismo dos Açores (PEMTA) e o Plano Estratégico de Animação Turística dos Açores – Grupo Central e Ocidental (PEAT-GCO).

1.4.1. POTRAA

É de notar que atualmente estão em atualizações no Plano de Ordenamento Turístico da Região Autónoma dos Açores, pois o atual apenas apresenta informação até 2015, mas através dele consegue-se ter uma ideia das linhas orientadoras e estratégias do governo relativamente ao turismo nos Açores.

O POTRAA é um plano sectorial que se aplica a todo o território açoriano e que compreende as normas de execução, o relatório e as plantas síntese (Decreto Legislativo Regional n.º 38/2008/A, de 11 de agosto, 2008).

Este plano define a estratégia de desenvolvimento sustentável para o turismo e está inclinado principalmente para a agregação dos esforços e iniciativas das administrações públicas regionais e locais e a sociedade açoriana, em torno de objetivos comuns a ambas (Decreto Legislativo Regional n.º 38/2008/A, de 11 de agosto, 2008).

Para além disso, o POTRAA serve também como orientador dos agentes económicos e define os produtos turísticos estratégicos e a evolução da oferta turística (Decreto Legislativo Regional n.º 38/2008/A, de 11 de agosto, 2008).

O POTRAA faculta diversos tipos de informação desde estratégias, ações análises e estimativas, como por exemplo a capacidade máxima e distribuição de camas por ilha, comparando 2005 com 2015, turística (Tabela 1).

Ilha	Camas existentes (Abril de 2005) ⁽¹⁾		Camas em 2015 ⁽²⁾ Número	Margem de variação (bolsa)	Total (B + C) Número
	Número	Porcentagem			
Corvo	0	0	80	8	88
Faial	928	10,9	1 734	173	1 907
Flores	203	2,4	578	58	636
Graciosa	79	0,9	330	33	363
Pico	460	5,4	1 060	106	1 166
Santa Maria	345	4,1	660	66	726
São Jorge	198	2,3	553	56	609
São Miguel	4 854	57,1	7 605	761	8 366
Terceira	1 431	16,8	2 900	290	3 190
<i>Total ...</i>	8 093	100	15 500	1551	17 051

⁽¹⁾ Dados fornecidos pela DRT.

⁽²⁾ Camas propostas.

Fonte: Decreto Legislativo Regional n.º 38/2008/A

Tabela 1 - Capacidade máxima e distribuição de camas por ilha, comparando 2005 com 2015.

1.4.2. PEMTA

O Plano Estratégico e de Marketing do Turismo dos Açores é um plano que tem como objetivo principal a definição de um conjunto de estratégias que, com base nas necessidades do território e dos vários intervenientes do destino, permitam a qualificação e o desenvolvimento sustentável do setor do turismo, a preservação do meio ambiente e o desenvolvimento da atividade turística como ferramenta de dinamização da economia regional em todas as ilhas (Governo dos Açores, 2015b).

O PEMTA encontra-se dividido em 3 secções, onde a primeira fala sobre a estratégia para o turismo dos Açores, onde inclui, uma análise situacional e uma análise SWOT, a visão estratégica e objetivos, as opções estratégicas e por fim, as conclusões e recomendações estratégicas globais para o desenvolvimento integrado do turismo. A segunda secção fala das políticas de marketing para o turismo dos Açores, a nível do preço, produto, distribuição, comunicação e pessoas. Por fim a terceira secção apresenta o plano de ação e a gestão da implementação (Governo dos Açores, 2015b).

Para além disso o Plano apresenta propostas e recomendações com o objetivo de aumentar a notoriedade dos Açores junto dos seus clientes/turistas, posicionar o arquipélago como um destino exclusivo de natureza, promover a cooperação permanente entre os intervenientes públicos e privados na sua execução, melhorar a

competitividade do destino e aumentar o número de turistas (Governo dos Açores, 2015b).

1.4.3. PEAT-GCO

Com o Plano Estratégico de Animação Turística para os Grupos Central e Ocidental, pretende-se a implementação de um plano específico para o turismo de intervenção territorial nos grupos Central e Ocidental, com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento e para qualificação da oferta da Animação Turística e para uma prática responsável, definir estratégias e modelos operacionais adequados às empresas de animação turística, promover o empreendedorismo associado à animação turística e fomentar a ampliação da oferta de serviços e produtos de animação turística (ART, 2010). Visa também dar uma maior notoriedade do destino, contribuir para o aumento do número de turistas, aumento da sua permanência, satisfação e gasto médio, diminuir a sazonalidade, apostar na captação de novos mercados e expandir, diversificar e melhorar a qualidade dos serviços e produtos turísticos (ART, 2010). Para tal, o plano apresenta a missão, as estratégias de ação e objetivos estratégicos, os eixos de ação prioritários e ações a desenvolver, o programa de ação por ilha e o seu faseamento e calendarização (ART, 2010). Este plano estratégico está direcionado para a animação turística e tem como principais áreas de intervenção o Turismo na natureza, Turismo náutico e o Touring cultural e paisagístico e como áreas de intervenção complementares a saúde e bem-estar, meeting industry, golfe e eventos (ART, 2010). Este plano foi-me facultado por uma das pessoas entrevistadas e não se encontra disponível ao público em geral, por isso não poderá ser apresentado em anexo. Abaixo segue o exemplo do programa de ação por ilha apresentado pelo PEAT-GCO.

Programa de acção por ilha									
Produtos - Especificidades e complementaridade	Ilhas	Potencial / Consolidação							
		+				-			
	 Terceira	 Histórico cultural	 Passeios barco	 Geoturismo	 Gastronomia	 Mergulho	 Golfe	 Saúde e bem-estar	 Meeting Industry
	 Graciosa	 Mergulho	 Termalismo	 Geoturismo	 Passeios Barco	 Histórico cultural	 Obs. cetáceos	 Observação aves	 Passeio a Cavalo
	 São Jorge	 Geoturismo	 P. Pedestres	 Gastronomia	 Surf	 Canyoning	 Mergulho	 P. bicicleta e BTT	 Passeio a Cavalo
	 Pico	 Montanha	 Obs. Cetáceos	 Histórico cultural	 Geoturismo	 P. bicicleta e BTT	 P. Pedestres	 Enoturismo	 Golfe rústico
	 Faial	 Obs. Cetáceos	 Náutica / Vela	 Geoturismo	 Histórico cultural	 Pesca	 Termalismo	 P. bicicleta e BTT	 Golfe
	 Flores	 P. Pedestres	 Mergulho	 Geoturismo	 Passeios barco	 Canyoning	 Observação aves	 Obs. Cetáceos	 Casaque de mar
	 Corvo	 Mergulho	 Geoturismo	 Observação aves	 P. Pedestres	 Passeios barco	 Histórico cultural	 Pesca	 Gastronomia

Fonte: Documento PEAT - GCO

Figura 1 – Programa de ação por ilha do PEAT - GCO

2. Metodologia de Investigação

O nosso principal objetivo é determinar se o turismo nos Açores é efetivamente sustentável e o que leva os turistas a escolher os Açores como destino turístico. É importante perceber em termos políticos e governamentais que medidas estão a ser implementadas e que planos existem para elevar o turismo nos Açores, tornando-se crucial perceber se as entidades privadas e governamentais ligadas ao turismo consideram que os objetivos estão a ser cumpridos e se estão em concordância umas com as outras no que toca ao futuro.

Para responder a estas questões realizámos entrevistas a alguns dos maiores empresários do setor do turismo nos Açores e a algumas personalidades detentoras de cargos políticos, obtendo assim uma visão política e empresarial (da oferta) acerca do turismo no arquipélago dos Açores.

A escolha desta técnica está relacionada com a possibilidade de se conseguir obter uma melhor visão e compreensão, neste caso do ponto de vista político e empresarial, sobre o tema em estudo (Malhotra, 2002).

Permite então obter dados qualitativos, que são extremamente importantes para tornar o mundo visível através da interpretação dos resultados. A utilização da avaliação qualitativa permitiu descobrir, identificar e compreender regularidades entre casos, isto é, realizar comparações que envolveram a análise das semelhanças e diferenças e compreender os significados que surgem em cada contexto. A informação foi recolhida através de entrevistas e tem uma dimensão descritiva e interpretativa dos resultados.

2.1. Pré-Teste

Para concretização de uma entrevista que nos trouxesse resultados fiáveis e em concordância com aquilo que se pretendia estudar foi efetuado um pré-teste antes da aplicação das entrevistas, o qual consistia na realização da mesma entrevista, a uma amostra de conveniência que apresentava as mesmas características da amostra que se pretendia estudar. O objetivo do pré-teste era retirar o *feedback* quando à compreensão e lógica das perguntas, analisar o tempo das entrevistas e se as respostas iam de encontro ao que se pretendia estudar e, se necessário, realizar possíveis alterações no guião. As

entrevistas pré-teste ajudaram-nos a perceber o possível tempo de cada entrevista, para um melhor agendamento das entrevistas na recolha de dados, bem como a garantir que as perguntas eram de fácil compreensão.

O pré-teste foi aplicado a 5 pessoas da ilha terceira que estão diretamente ligadas ao turismo e que, ou eram gestores ou os próprios donos das empresas.

2.2. Entrevista de Profundidade e Semi-Estruturada

Tendo em consideração os objetivos da pesquisa, a escolha metodológica para o desenvolvimento do presente trabalho de investigação recaiu sobre a realização de entrevistas de profundidade semi-estruturadas. As entrevistas de profundidade constituem um método de obtenção de dados qualitativos, de forma direta, pessoal (Malhotra, 2002) e neste caso semi-estruturada. É semi-estruturada, pois a entrevista apresentava um guião fixo, porém, se necessário, havia flexibilidade de incluir outras perguntas ou temas de interesse, se estes não fossem abordados pelo entrevistado (Malhotra, 2002).

A entrevista era composta por 8 questões fixas, todas elas relacionadas com o turismo. O tema sustentabilidade não foi abordado nas questões, pois o objetivo era que este surgisse naturalmente. As entrevistas foram gravadas e, posteriormente, transcritas de áudio para escrita. É de notar, que antes da entrevista os entrevistados eram informados que esta seria gravada para posterior utilização no trabalho de investigação e inclusive tiveram de assinar um consentimento informado (Anexo III), que transmitia que tinham tido conhecimento da gravação e do seu uso exclusivo para fins académicos.

O objetivo das entrevistas passa por ficar a conhecer duas visões importantes sobre o Turismo nos Açores, por um dos lados uma visão mais política e por outro, uma mais operacional (do lado da oferta, aos empresários), onde se pretende compreender a realidade de ambas e verificar se há ou não discrepâncias entre elas.

De acordo com os objetivos anteriormente expostos, foi criado um guião que adveio do que se pretendia estudar, com um certo manejo para ter em atenção a um ou dois indivíduos que iriam ser entrevistados.

O guião utilizado nas entrevistas foi o seguinte:

- O que pensa do turismo nos Açores?
- O que acha das políticas e estruturas atuais direcionadas ao setor?
- O que tem a dizer sobre as atividades existentes? A nossa oferta?
- Por onde é que acha que se deve investir neste momento, na sua opinião? Quais as áreas de oportunidade?
- No seu entender, o que procuram os turistas que vêm aos Açores?
- Acha que há conflito e concorrência entre as ilhas?
- O que nos diferencia dos restantes destinos turísticos?
- Qual o futuro do turismo Açoriano?
- O tema sustentabilidade terá de surgir naturalmente.

2.3. Critérios de Seleção dos Entrevistados

Tentámos perceber qual seria a melhor forma para entender a visão política e a visão empresarial sobre o setor do turismo e optámos pela realização de entrevistas.

Numa primeira fase, tentámos perceber quais as ilhas onde se deveriam recolher as entrevistas que representassem os empresários. Para isso recorremos ao SREA (Serviço Regional de Estatística dos Açores) para obter informação da média do número de hóspedes, de dormidas e de estadia em 2015, 2016 e janeiro de 2017, pois eram os dados que existiam aquando da realização da pesquisa a 5 de abril deste ano. Foram escolhidos apenas dados a partir do ano 2015, pois foi nesse ano que ocorreu a liberalização do espaço aéreo (Governo dos Açores, 2015a), altura em que a *Ryanair* e *EasyJet* começaram a realizar viagens entre os Açores e Portugal Continental e que começou a aparecer uma maior afluência de turistas.

A estadia média refere, em média, os dias em que o turista permanece na ilha, sendo que desde 2015 até janeiro de 2017, a estadia média era de 3 dias (SREA, 2017). Este valor é extremamente reduzido quando se trata de ilhas com dimensões razoáveis e com potencial para preencher mais do que apenas 3 dias de estadia, podendo significar que, muito provavelmente, grande parte das pessoas apenas visita uma ilha e, sendo assim, consegue-se através do número de hóspedes e de dormidas, perceber quais as ilhas que

abarcam mais turistas e em que dimensão, para daí obter uma proporção das entrevistas a realizar em cada ilha.

Idealmente, a entrevista deveria ter sido realizada a várias entidades de todas as ilhas, porém, por questões financeiras e de tempo, observámos que apenas seria possível e faria sentido realizá-las em duas ilhas, São Miguel e Terceira. Foram escolhidas estas duas ilhas, pois são as mais desenvolvidas e onde o turismo está mais presente. De ter em conta que as duas adquiriam mais de 77% dos hóspedes e mais de 80% das dormidas nos Açores (Anexo I e II), ligados ao turismo, desde 2015 (SREA, 2017). Também é preciso ter em conta que São Miguel é a ilha maior e a Terceira uma das maiores e são as ilhas onde há maior desenvolvimento económico, pelo que à partida, faria sentido serem as ilhas onde o turismo está mais presente e desenvolvido. Os quadros abaixo foram criados a partir do SREA. Estes, para além do número médio de hóspedes, de dormidas e estadia, apresentam também, para um exemplo de 20 entrevistas, duas sugestões sobre as ilhas e o número de entrevistas a realizar em cada ilha, sendo que a sugestão 2 foi a adotada relativamente ao número de ilhas e proporção de entrevistados em cada uma.

As entrevistas foram realizadas entre os meses de janeiro e abril, nas Ilhas São Miguel e Terceira, a três personalidades com cargos políticos relacionados com o Turismo no Arquipélago dos Açores, nomeadamente ao Diretor Regional do Turismo (Dr. Filipe Macedo), ao Presidente da Associação do Turismo nos Açores (ATA) (Dr. Francisco Coelho), aos Representantes da Associação Regional do Turismo (ART) (Dr. Sandro Paim - Presidente e Sérgio Toste) e bem como entrevistas a 18 empresários do ramo turístico Açoriano, perfazendo um total de 21 participantes relacionados com o turismo. O tempo mínimo de entrevista foi de 15 minutos e o máximo foi de 1 hora.

Após a escolha das ilhas e a proporção de entrevistas a realizar em cada ilha, fomos perceber qual a estrutura política direcionada ao turismo e quais os órgãos que têm influência de alguma forma na tomada de decisão relativamente ao setor. Posteriormente foram realizadas entrevistas ao Diretor Regional do Turismo, ao Presidente e Diretor Executivo (em simultâneo) da ART, situada na ilha Terceira e ao Presidente da ATA, também muitas vezes designada apenas por Associação do Turismo. Essas entrevistas ocorreram entre o dia 11 de janeiro a 21 de março de 2017.

Relativamente à visão empresarial, pretendíamos encontrar uma listagem dos maiores empresários dos Açores, tentando abranger o máximo possível de respostas de diversas

atividades, desde a área do alojamento, restauração, animação turística, entre outras. Para isso recorremos a uma empresa nacional, Informa D&B, com sede em Lisboa, que faculta junto do jornal Açoriano Oriental, uma vez por ano, uma listagem do top 100, de empresas nos Açores. Foi assinado um acordo de confidencialidade de dados (Anexo IV), a 30 de março, referente à informação que nos iria ser facultada. Foi-nos fornecido uma listagem de acordo com o público-alvo pretendido, mas após a verificação de alguns contactos, concluímos que a listagem estava com dados desatualizados, pelo que junto de um posto de turismo conseguimos acesso a uma listagem interna, ligeiramente diferente da que tínhamos. Através do cruzamento das duas listas, realizámos a escolha do top 50 de empresas dos Açores, tendo em conta aos fatores como o capital social, número de funcionários, volume de vendas dos dois últimos anos e o setor de atividade das empresas. Dessa lista iniciou-se o contacto com as empresas até obtermos 27 entrevistas do mais diverso tipo de atividades oferecidas. Esse processo contou com três idas à ilha de São Miguel e uma à ilha Terceira e demorou de 11 de abril a 26 de abril. Realizadas as entrevistas, procedemos à sua análise e verificou-se que das 27 entrevistas a empresários, 9 tiveram de ser excluídas devido a pouca informação e/ou informação não relevante. Acabámos então por reunir um total de 3 entrevistas que representam a visão política do turismo sustentável dos Açores e 18 entrevistas que representam a visão empresarial.

2.4. Caracterização dos Entrevistados

No que concerne à constituição da amostra, tal como referido anteriormente, esta é constituída por 21 entrevistas, três a personalidades com cargos políticos relacionados com o Turismo no Arquipélago dos Açores e 18 a empresários do setor do turístico Açoriano.

Dos 21 entrevistados a maioria era do sexo masculino, isto é, 17 (81%), face a 4 (19%) do sexo feminino (Figura 2).

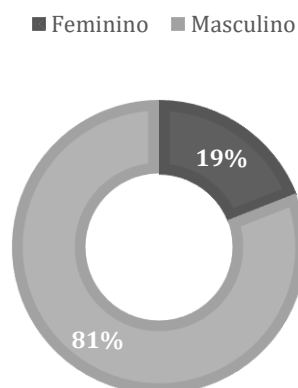


Figura 2 - Distribuição dos entrevistados por sexo.

Não foi dada importância à idade dos inquiridos, pois esta não contribuía para o objetivo final do estudo.

O Dr. Sandro Paim e Dr. Sérgio Toste foram entrevistados, em simultâneo, na Ilha Terceira, enquanto o Dr. Filipe Macedo e o Dr. Francisco Coelho foram entrevistados na Ilha de São Miguel. Em relação aos restantes 18 entrevistados, estes eram gestores de entidades privadas, sendo que 6 eram da Ilha Terceira e 12 eram da Ilha de São Miguel. A tabela em baixo indica todas as entrevistas que foram utilizadas na realização da dissertação.

Visão	Indivíduo	Sexo	Ilha	Entidade/Empresa
Política	Dr. Filipe Macedo	M	SM	Diretor Regional do Turismo
Política	Dr. Francisco Coelho	M	SM	Presidente ATA
Política	Dr. Sandro Paim e Sérgio Toste	M	T	Presidente da ART
Empresarial	Dr. Pedro Rodrigues	M	T	Garden hotel
Empresarial	Dr. Pedro Freire	M	SM	Geofun
Empresarial	Dra. Joana Damião	F	SM	North shore Resorts
Empresarial	Sr. Pedro Rodrigues	M	SM	Trilhos da Natureza
Empresarial	Dr. Luís Miguel Rego (filho)	M	SM	LMJC - Big Truck
Empresarial	Sr. Bruno Sérgio	M	SM	Best Spot
Empresarial	Dr. Carlos Rodrigues	M	SM	Açoriana/Varela
Empresarial	Dr. João Rodrigues	M	SM	Picos de Aventura/ASTA
Empresarial	Dr. José Pereira	M	SM	PAPAROCA
Empresarial	Dr. Rui Rodrigues	M	SM	Futurismo
Empresarial	Dra. Ana Luísa Pereira	F	SM	Termas das caldeiras
Empresarial	Dr. Simão Markovitch	M	SM	Terra Nostra
Empresarial	Sra. Mónica Vieira	F	T	Basalto HE
Empresarial	Dr. Luís Mendes	M	T	Golfe
Empresarial	Sr. Pedro Morais	M	T	Water4Fun
Empresarial	Sr. Nicolau Tavares	M	SM	Tuk-Tuk
Empresarial	Sra. Sara Adelino	F	T	SailTours
Empresarial	Sr. Miguel Oliveira	M	T	Angra Car/Adega Lusitânia

Tabela 2 – Entrevistados, respetivo sexo, ilhas e entidade a que pertence

3. Resultados e Discussão

Neste capítulo pretende-se apresentar as respostas de uma forma mais perceptível e sintetizada, apresentando-as em categorias e distinguindo a visão política da empresarial. São também apresentados os quadros resumo das respostas das entrevistas realizadas e respetivas legendas dos quadros (Anexo VI a XXI).

Compreenda-se que a apresentação de categorias a cor vermelho e com “(-)” antes da legenda da categoria, representam pontos que devem ser tidos em atenção para serem melhorados, por ser negativos/ prejudiciais relativamente à questão em que se apresenta. Quando se trata de categorias que se encontram a verde e com “(+)” antes da legenda da categoria, significa que se trata de aspetos positivos sobre a questão em causa. Por último, categorias com a cor bege em que, no que toca à legenda da categoria, não antecede nem “(-)” nem “(+)”, trata-se de observações que os entrevistados tiveram, que não tinham aspeto negativo nem positivo, mas que, no entanto, mereciam atenção.

Relativamente ao número, entre parênteses, que procede a legenda e aparece em cada categoria, este indica o número de entrevistados que referiu essa categoria com a respetiva conotação.

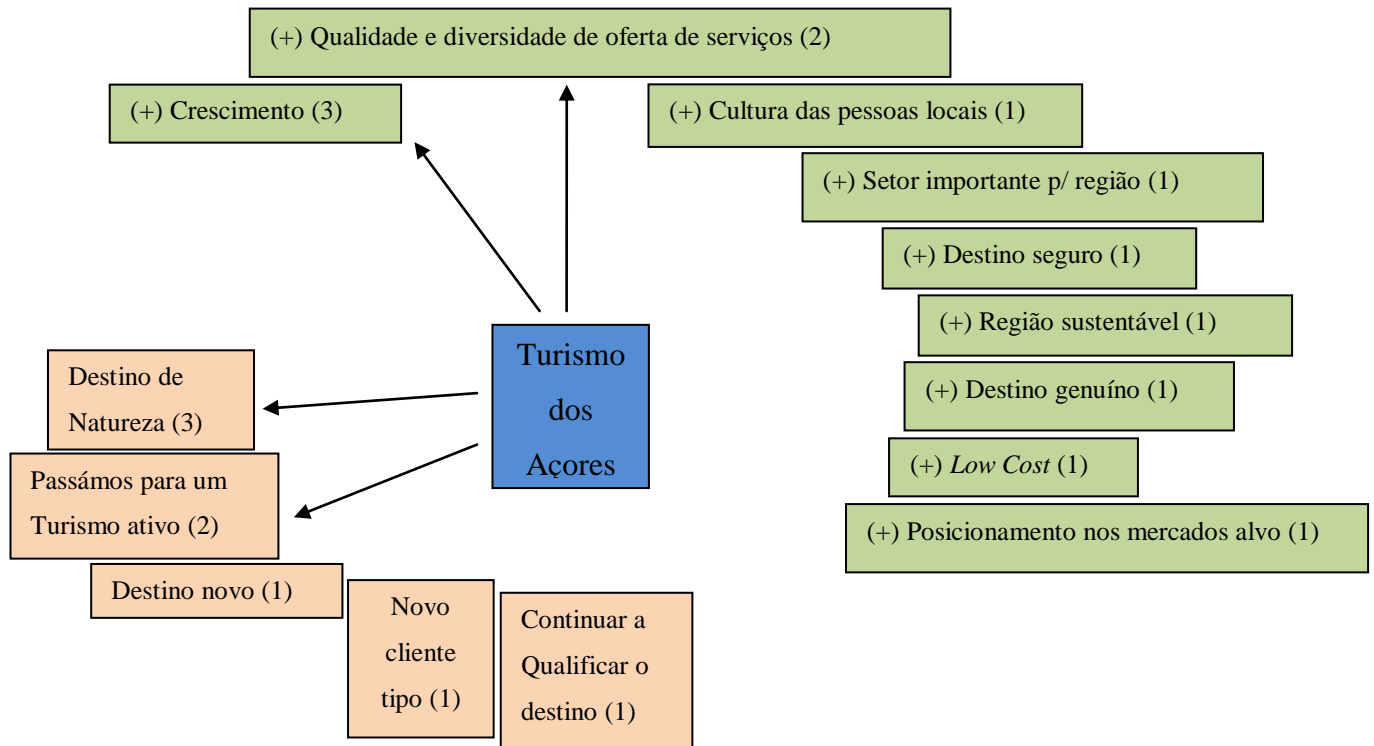
Exemplos:

(-) Ter em atenção a natureza (4)	- Categoria com conotação negativa (a melhorar);
(+) Evolução em várias áreas (3)	- Categoria com conotação positiva;
Será necessário estudar o turismo (1)	- Categoria sem conotação, mas relevante.

3.1. Respostas à Primeira Questão

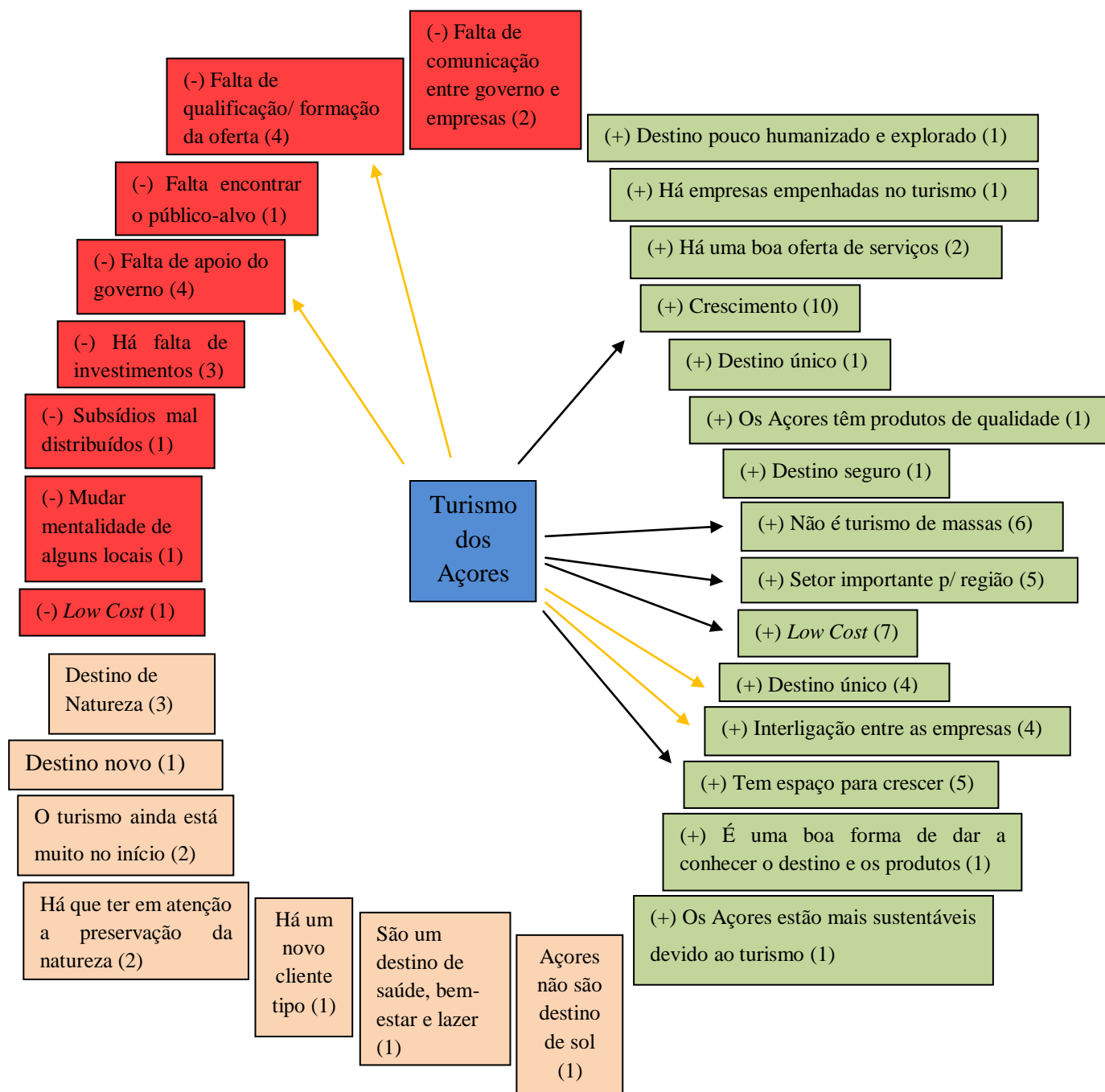
Questão: O que pensa do turismo nos Açores?

Visão política:



Relativamente à visão política, observa-se na sua totalidade, que concordam que o turismo está em crescimento nos Açores, paralelamente ao crescimento a nível mundial verificado, segundo a WTO (2016b). Observa-se ainda que, no arquipélago, segundo as respostas, os Açores detêm um turismo de natureza, tal como referido publicamente pela ART (2017), pela ATA (2017g) e no próprio Decreto Legislativo Regional n.º 38/2008/A, de 11 de agosto (2008), o que positivo pois o turismo traz benefício ao desenvolvimento económico das ilhas (Ringer, 1996). Outros pontos importantes que foram falados são que o turismo dos Açores passou a ser um turismo ativo e que atualmente detém de uma boa quantidade e diversidade de oferta de serviços.

Visão empresarial:



Quanto à visão empresarial sobre o turismo dos Açores, o mais referido foi que o turismo está em crescimento e que ainda tem espaço para crescer mais, mas que os Açores não são um turismo de massas. Também referem que as *Low Cost* são benéficas para o turismo no arquipélago, turismo esse que desempenha um papel de setor importante para a região. Referem ainda que os Açores são um destino único e onde há

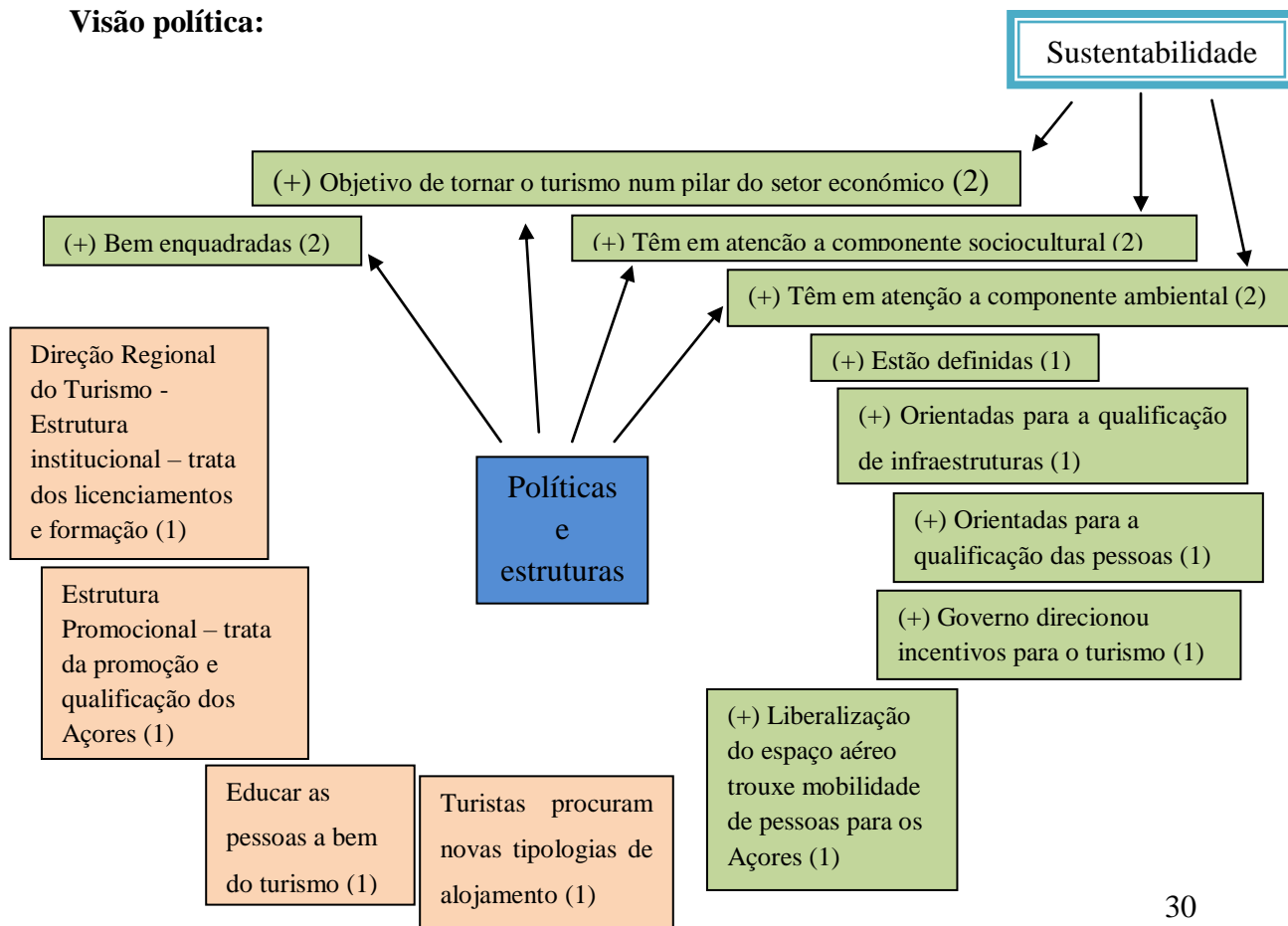
interligação entre as empresas. Por último apontam ainda para a falta de qualificação e formação da oferta nos Açores e para a falta de apoio por parte do Governo. É importante que o turismo esteja a crescer porque segundo Ringer (1996), é benéfico pois significa que o turismo irá ser importante para o desenvolvimento económico das ilhas. Mas sem chegar ao turismo de massas, pois aí, devido à dimensão e capacidade das ilhas, pode trazer impactos negativos junto do ambiente e da comunidade na atualidade e/ ou no futuro, o que, segundo a definição da UNEP e WTO (2005) estaria aqui em causa a sustentabilidade do turismo no destino.

Comparando a visão política com a empresarial nesta questão relativa ao turismo dos Açores ambas reconhecem a importância e o crescimento do setor, mas contrariamente à visão política, a visão empresarial nota falta de apoio por parte do governo e falta de formação para se obter uma oferta de melhor qualidade.

3.2. Respostas à Segunda Questão

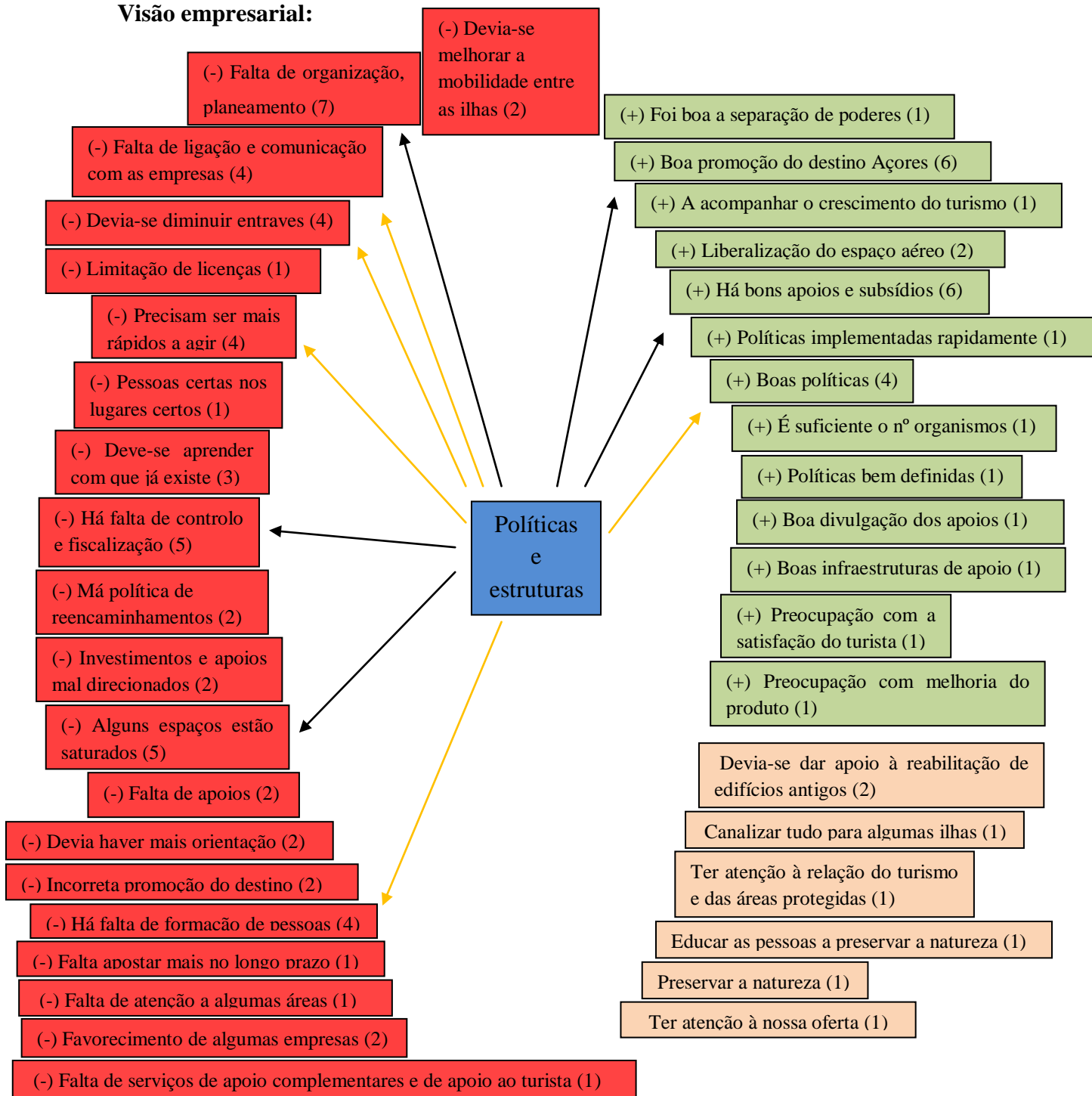
Questão: O que acha das políticas e estruturas atuais direcionadas ao setor?

Visão política:



Relativamente à visão política, a sua opinião é que as políticas estão bem enquadradas e que o objetivo é tornar o turismo num pilar do setor económico dos Açores, tendo em atenção a componente sociocultural e a componente ambiental. É de ter em atenção que são referidos os três pilares onde o turismo tem impacto quando se fala do seu desenvolvimento sustentável (UNEP e WTO, 2005).

Visão empresarial:



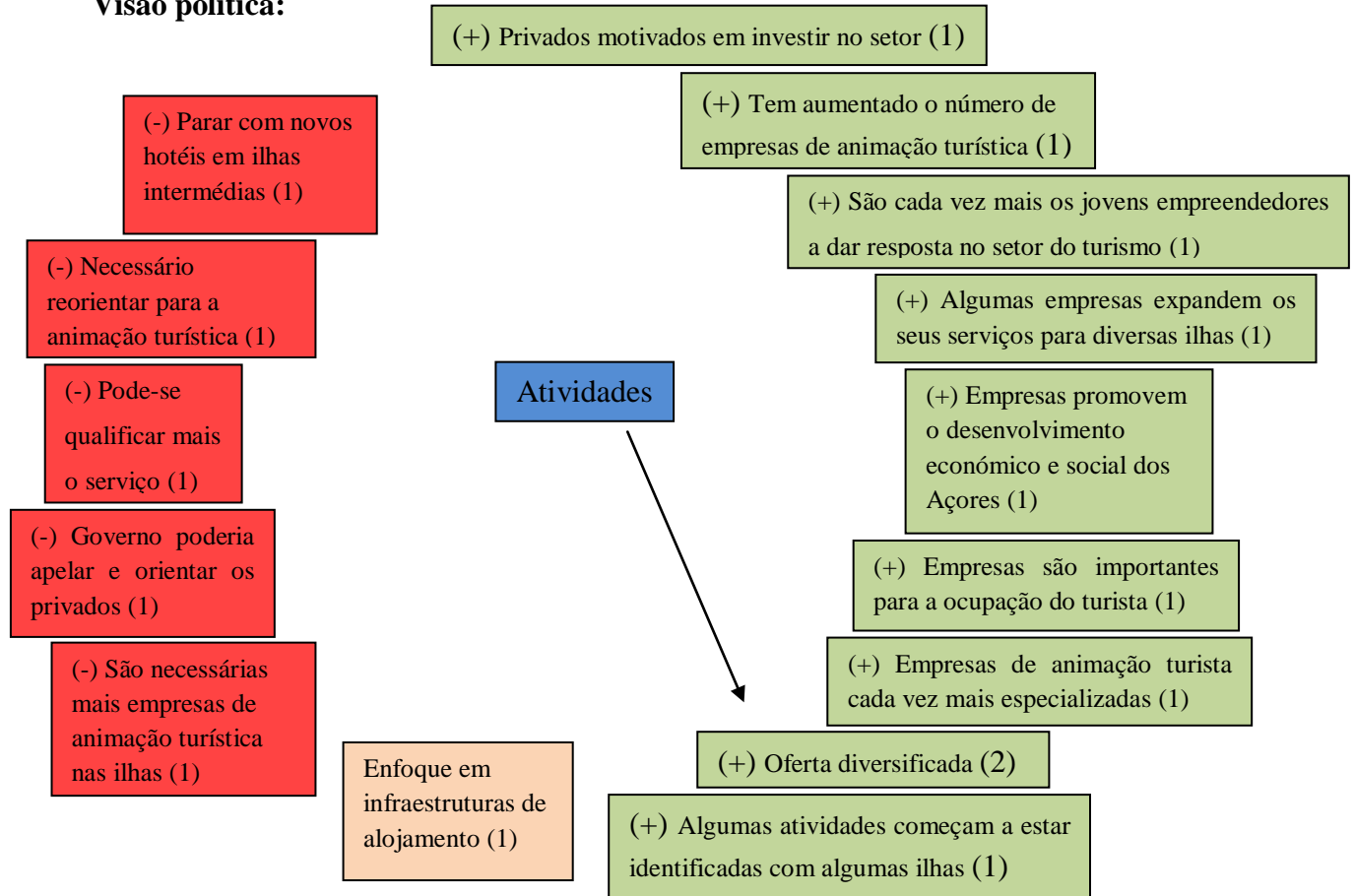
Quanto à segunda questão o que foi mais apontado é que existem bons apoios e subsídios, uma boa promoção do destino Açores e que de uma forma geral existem boas políticas. Por outro sentem que relativamente às políticas e estruturas há falta de organização e planeamento, falta de controlo e fiscalização, falta de ligação com as empresas, que o setor público precisa ser mais rápido a agir, precisa apostar mais na formação das pessoas ligadas ao turismo, que devia diminuir os entraves, especialmente das pessoas que tentam fazer algo e desenvolver e que deviam ter atenção a alguns espaços que já se encontram saturados.

Ambas as visões dizem que as políticas estão bem enquadradas, mas no que toca a questões de sustentabilidade, algumas opiniões divergem. É por exemplo o caso da visão empresarial que fala no caso de falta de planeamento, organização, controlo, fiscalização e ligação com as empresas, isso poderá acabar por fazer com que o que seja feito por parte do governo, não seja o mais indicado nem o que os empresários necessitam relativamente a ajudas. Outro aspeto contrário é quando os empresários referem que já há alguns lugares saturados, o que significa que poderá estar em causa a sustentabilidade ambiental desses locais, o que segundo a visão política, há atenção relativamente à componente ambiental. E relativamente à falta de formação referida pelos empresários, a visão política diz ter em atenção esse aspeto procurando inclusive educar as pessoas relativamente ao turismo.

3.3. Respostas à Terceira Questão

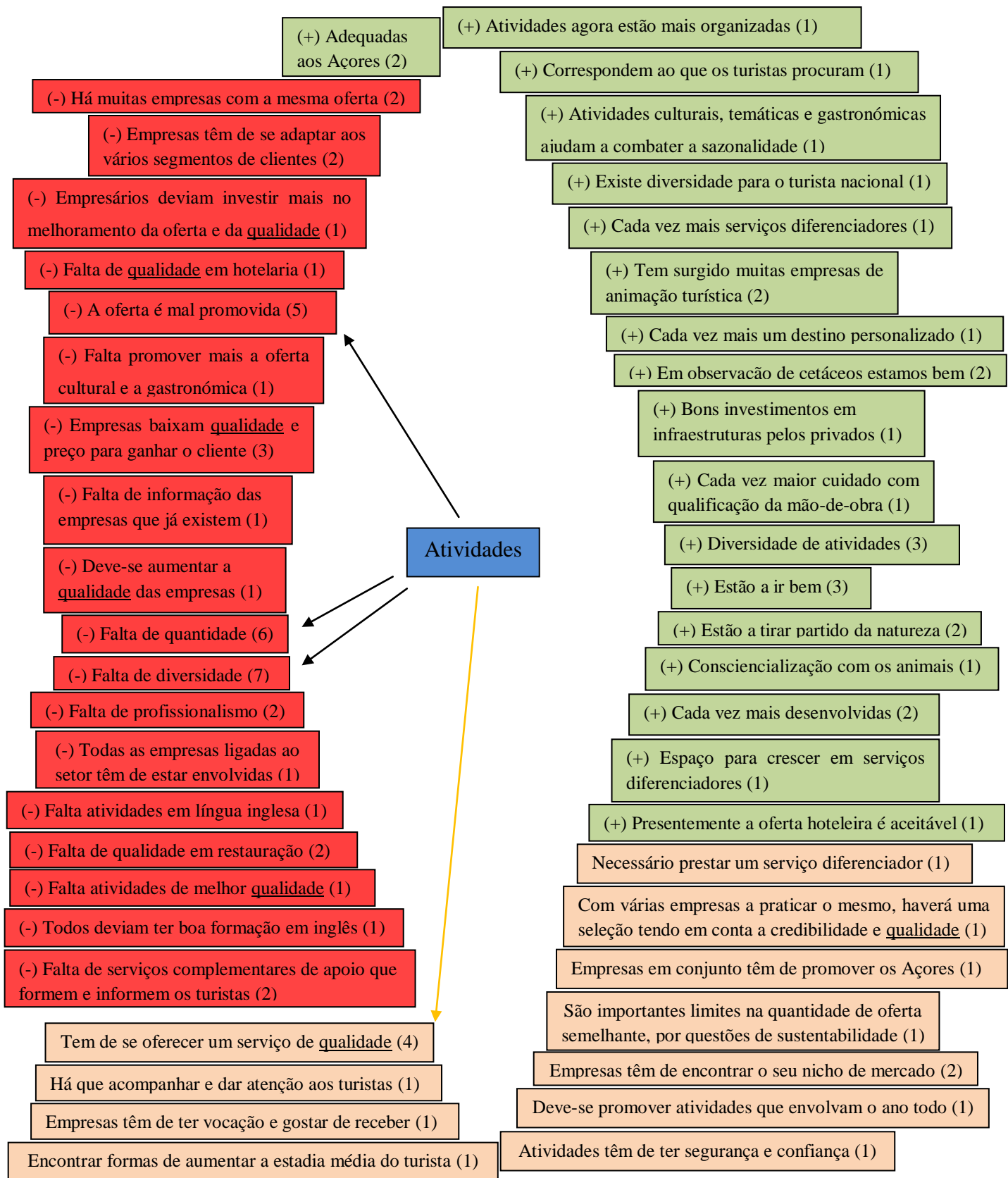
Questão: O que tem a dizer sobre as atividades existentes? A nossa oferta?

Visão política:



Relativamente à visão política, sobre as atividades existentes, o que foi mais frisado foi o facto de a oferta ser diversificada.

Visão empresarial:



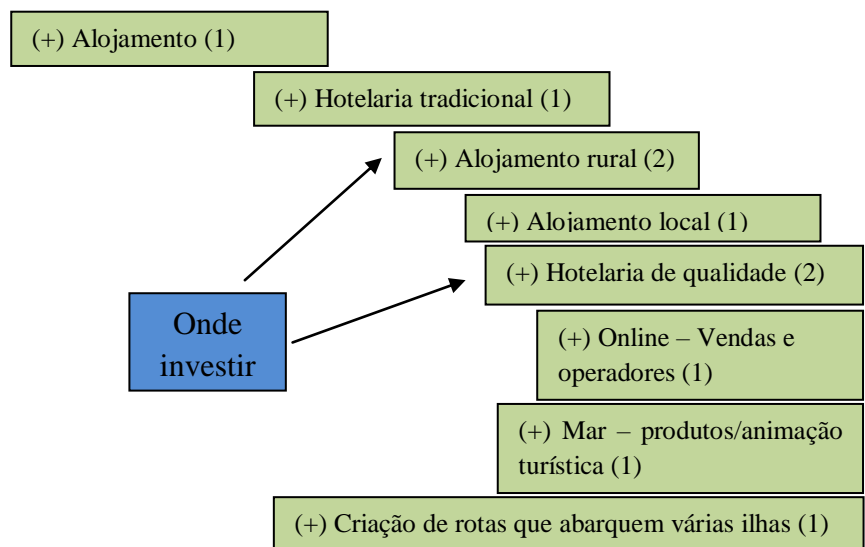
No que toca à visão empresarial, relativamente ao que acham sobre as atividades existentes, houve diversas opiniões diferentes, mas houve concordância do que toca a acharem que há falta de diversidade, opinião contrária à visão política, há falta de quantidade e acham que a oferta disponível está mal promovida, quer através das associações do governo, quer através da promoção das próprias empresas. Outro aspeto a ter em conta é a qualidade. Apesar de não haver muitos entrevistados empresários a falar concretamente sobre um mesmo tópico, a questão da qualidade aparece várias vezes, o que de forma geral, a visão empresarial sugere que têm de oferecer um serviço de qualidade e que isso mais cedo ou mais tarde, acabará por fazer a diferença junto do próprio cliente/ turista e mesmo quanto ao futuro da própria empresa.

3.4. Respostas à Quarta Questão

Questão: Por onde é que acha que se deve investir neste momento, na sua opinião?

Quais as áreas de oportunidade?

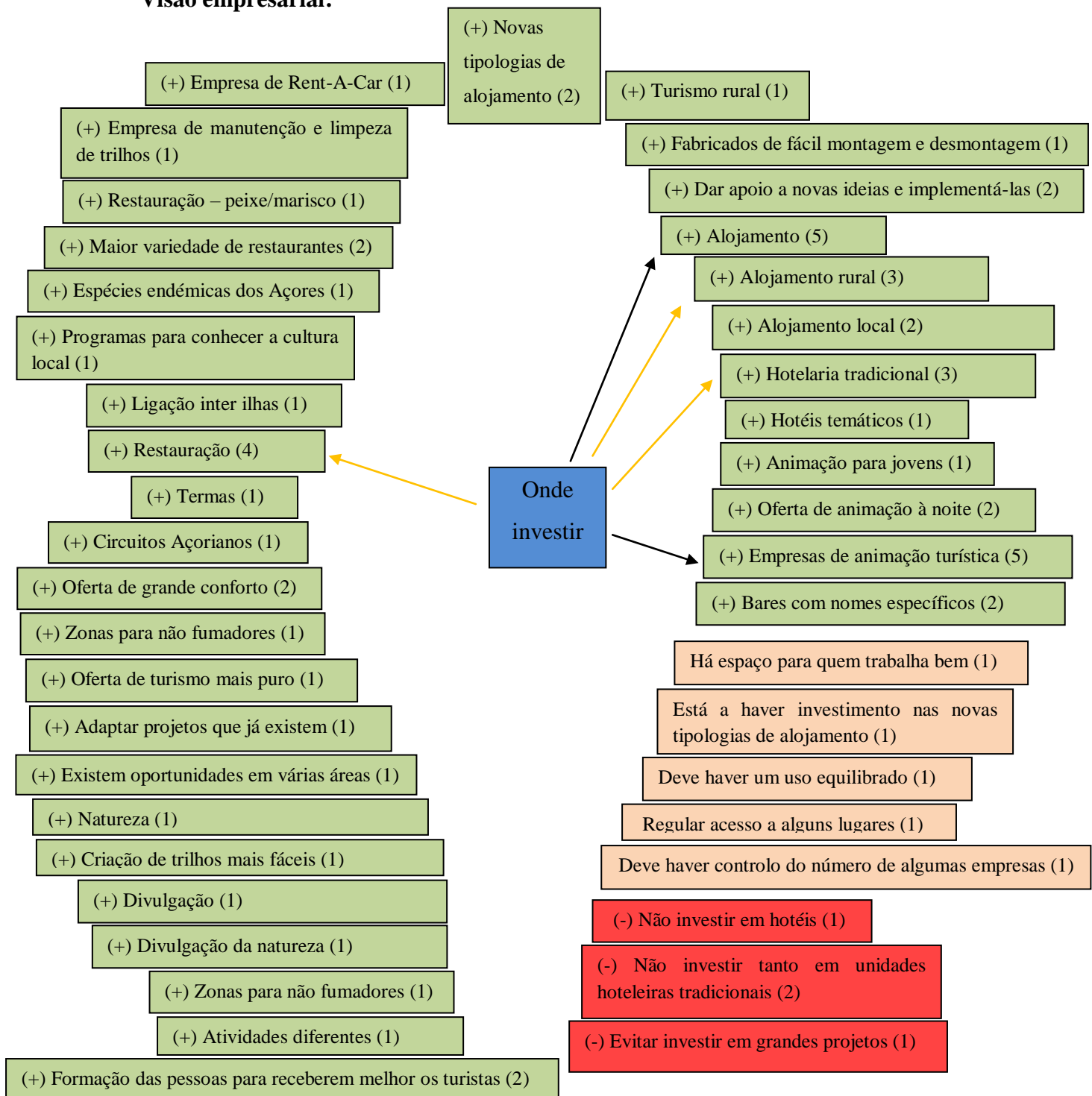
Visão política:



Relativamente à visão política, deve haver um maior investimento na área do alojamento, mais concretamente na área da hotelaria de qualidade e no alojamento rural.

Segundo as entidades governamentais que abordaram o tema do alojamento rural, estas consideram que esta nova tipologia de alojamento é cada vez mais procurada e que as pessoas procuram um maior contacto com a natureza e com a realidade dos locais que visitam.

Visão empresarial:



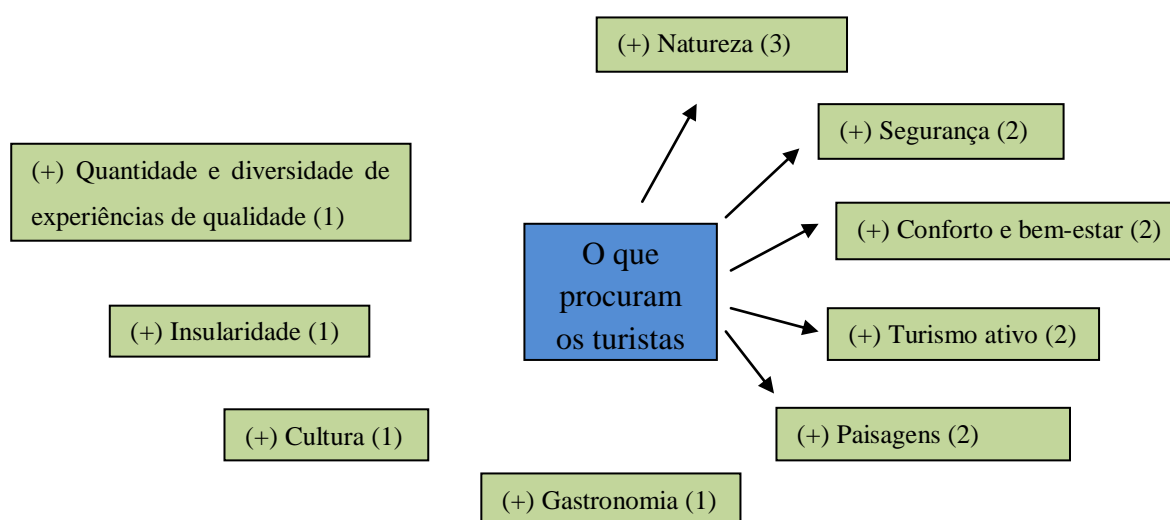
Os empresários consideram que os setores que necessitam de maior investimento são o setor do alojamento, empresas de animação turística e na área da restauração. Na área do alojamento também foram abordados dois possíveis tópicos de investimento, alojamento rural e hotelaria tradicional.

Há semelhança das entidades governamentais, os empresários consideram que deveria haver investimento no setor do alojamento. Ambos consideram que o alojamento rural pode ser uma boa oportunidade de negócio, visto que é cada vez mais procurado esta nova tipologia de alojamento, o que vai de encontro então com os planos estratégicos para o desenvolvimento do turismo nos Açores (Decreto Legislativo Regional n.º 38/2008/A, de 11 de agosto, 2008). E há também concordância no que toca a estratégias para o desenvolvimento do turismo, nomeadamente às atividades de animação turística, como o seu crescimento e uma maior diversificação (Governo dos Açores, 2015b).

3.5. Respostas à Quinta Questão

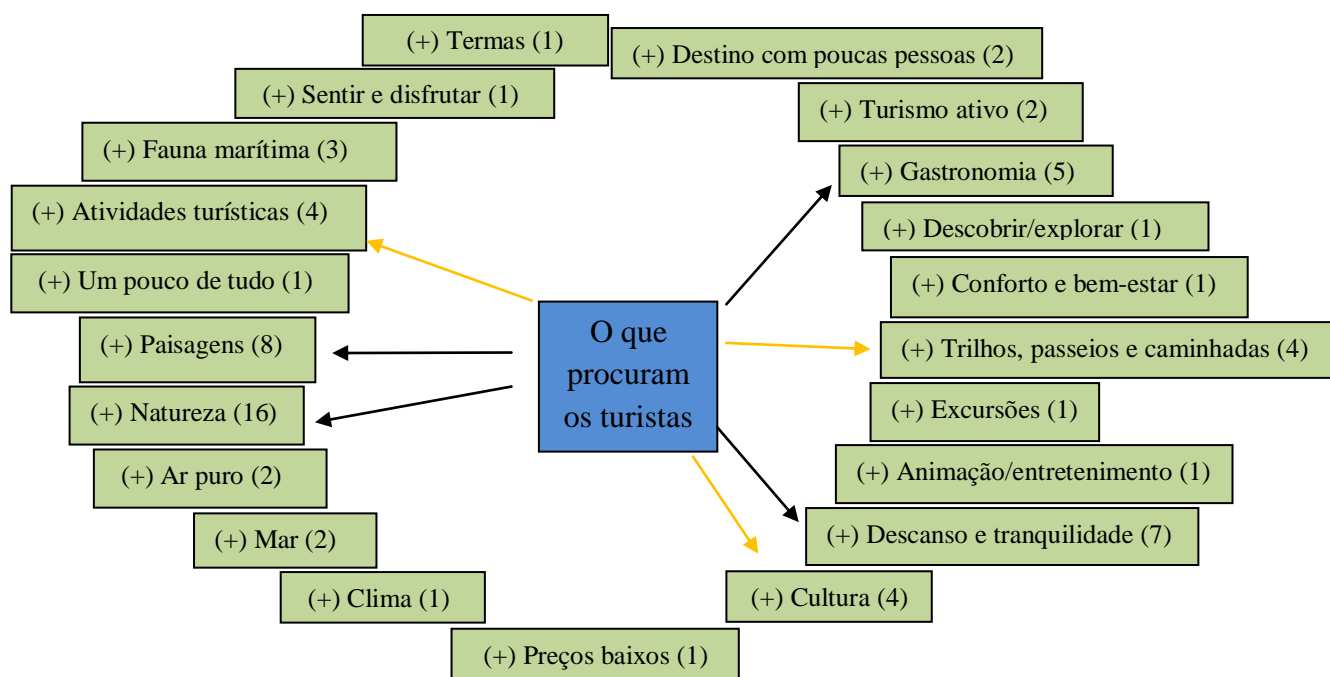
Questão: No seu entender, o que procuram os turistas que vêm aos Açores?

Visão política:



Quanto à visão política, é de notar que todas as entidades governamentais referiram que a natureza é um aspeto procurado por parte dos turistas. Segundo estes, os turistas também procuram paisagens, turismo ativo, um destino seguro, conforto e bem-estar.

Visão empresarial:



Como podemos observar através da ilustração anterior, as entidades do setor empresarial consideram que os turistas que visitam este arquipélago vão à procura essencialmente de natureza, paisagens, da gastronomia, descanso e tranquilidade. Alguns empresários concordaram que os turistas vão à procura da cultura Açoriana, pois os Açorianos também são conhecidos por serem um povo empático, simpático, acolhedor e que gosta de receber. Segundos os empresários, os turistas procuram também conhecer e realizar atividades turísticas e outros procuram ainda os trilhos, passeios e caminhadas.

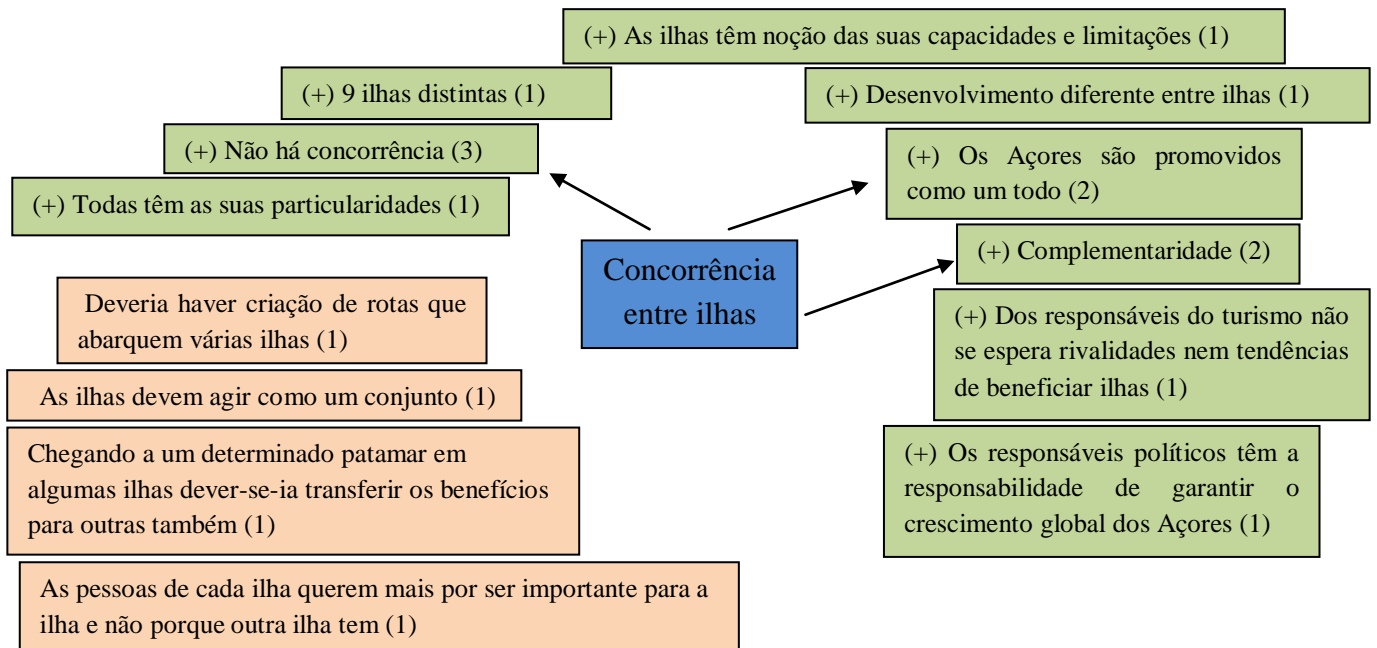
Os empresários e as entidades governamentais encontram-se em sintonia quanto à procura da natureza por parte dos turistas, sendo que quase todos os entrevistados referiram este tópico. Ambos os lados também concordam que as paisagens são um aspeto importante na procura dos turistas. Não deixa de ser verdade que os Açores são conhecidos e procurados pela sua natureza única e paisagens deslumbrantes.

Então os determinantes que motivam os turistas a irem aos açores são sobretudo determinantes pessoais do próprio comportamento do turista como experiências, atitudes e perceções e determinantes externos como atividades de marketing da indústria do turismo e fatores globais, como a segurança (Horner e Swarbrooke, 2007).

3.6. Respostas à Sexta Questão

Questão: Acha que há conflito e concorrência entre as ilhas?

Visão política:



As nove ilhas são todas de origem vulcânica, porém todas diferentes umas das outras. A sua beleza tem vindo a atrair vários turistas e o turismo tem vindo a aumentar ao longo dos anos. Desta forma, é importante perceber o que as ilhas podem oferecer de diferente, para que haja uma maior diversidade de oferta, e, desta forma, que não se observe concorrência entre elas.

Segundo a visão política, a concorrência não é observada entre as ilhas, que os Açores são promovidos como um todo e que estas complementam-se umas às outras. Porém, por outro lado, os empresários consideram que há concorrência entre as empresas e que devia haver uma maior diversidade de atividades, pois apesar de todas as ilhas serem bastante diferentes umas das outras e terem as suas particularidades, existem várias animações turísticas semelhantes, o que faz com que os turistas apenas visitem uma ilha e que não tenham curiosidade de visitar as restantes.

Visão empresarial:



Várias entidades do setor empresarial afirmaram que há concorrência e rivalidade entre as ilhas, porém outros empresários, apesar de não referirem diretamente, concordaram que a concorrência entre as ilhas não era muito acentuada, pois trata-se de 9 ilhas diferentes e com determinadas particularidades. E, para além disso, cada ilha tem as suas determinadas potencialidades, isto é, ilhas com maiores dimensões e com mais população à partida apresentam maiores possibilidades de acesso e maior nível de oferta, comparativamente a ilhas mais pequenas e menos desenvolvidas.

De uma forma geral, ambas as entidades (pública e privada) encontram-se em desacordo, uma vez que a entidade pública considera que não existe concorrência entre as ilhas, enquanto a entidade privada aponta para a existência de concorrência e rivalidade entre as ilhas.

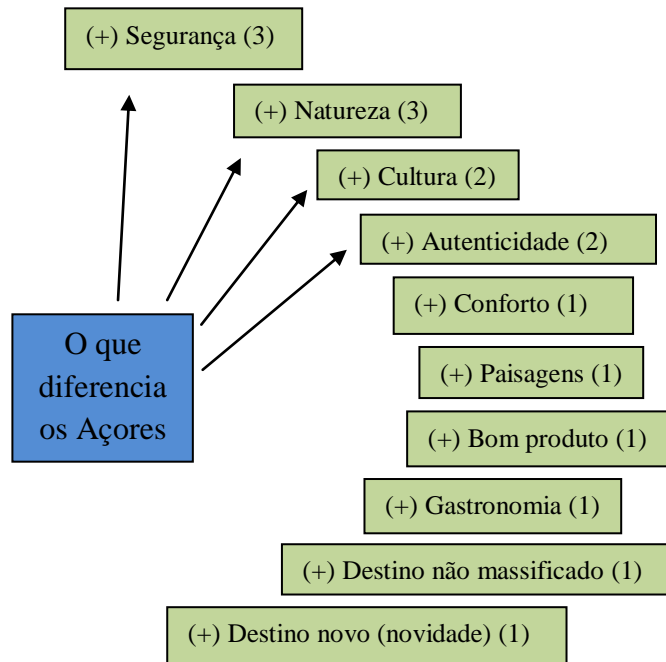
À luz do que foi referido na pergunta 3, podemos verificar que segundo os empresários as atividades turísticas não são muito diversificadas, não havendo, desta forma, espaço para concorrência direta entre empresas. Porém, alguns empresários referem que existe concorrência, no sentido de cada ilha querer atrair os turistas para si.

Isto pode dever-se ao facto de algumas ilhas, devido à sua dimensão geográfica e populacional apresentarem maior capacidade de oferta e maior possibilidade de acesso. Pois, como verificamos anteriormente, a estadia média dos turistas é de 3 dias e, sendo poucos dias para visitar várias ilhas, pressupõem-se que apenas visitem uma ilha, desta forma, se escolherem as ilhas mais desenvolvidas, como São Miguel e Terceira, o turismo acaba por crescer apenas nestas ilhas. Seria importante promover os Açores como um todo e criar circuitos entre as ilhas para que os turistas visitem mais ilhas e aumentem a estadia média nos Açores.

3.7. Respostas à Sétima Questão

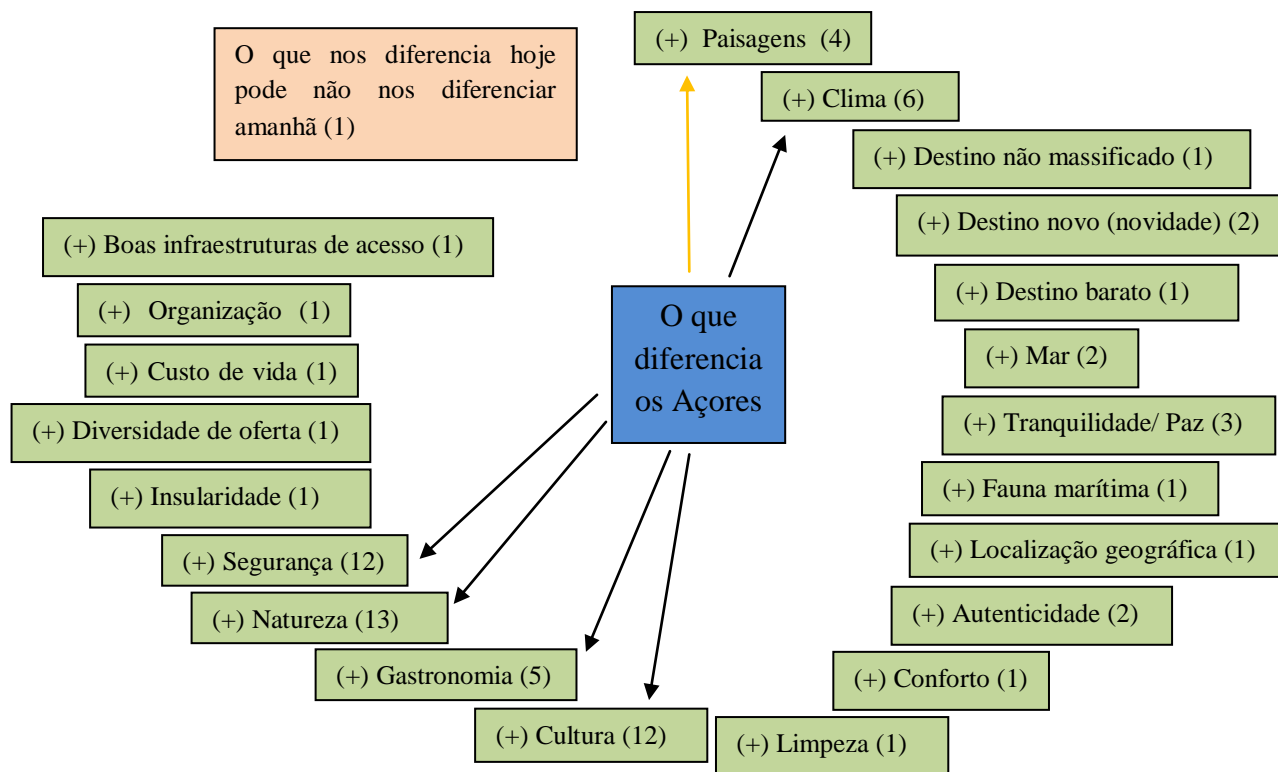
Questão: O que nos diferencia dos restantes destinos turísticos?

Visão política:



Tendo em conta a visão política em relação ao que diferencia os Açores dos restantes destinos, os temas mencionados por todas as entidades deste setor foram a segurança e a natureza. Seguidamente foram abordados os temas da cultura e o facto de os Açores serem um destino autêntico.

Visão empresarial:



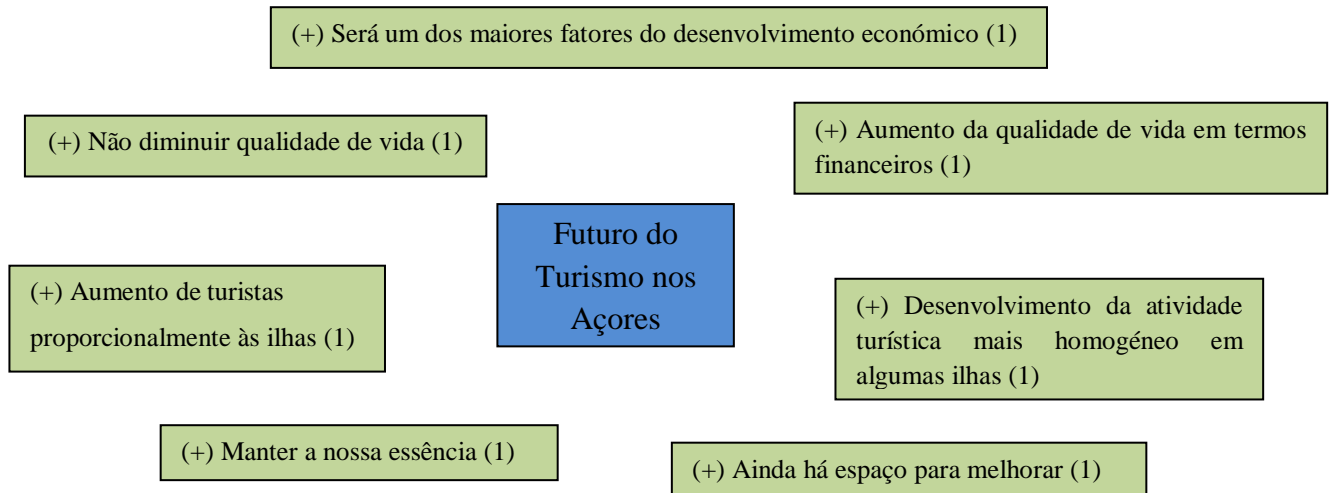
Passando para a visão empresarial acerca do que diferencia os Açores dos restantes destinos, podemos observar que os tópicos mais referidos pela maioria dos empresários foram a natureza, a segurança e a cultura. De seguida os tópicos mais abordados foram os tópicos clima, gastronomia e paisagens.

Ambas as visões encontram-se em sintonia no que diz respeito à natureza e segurança e cultura, que foram os tópicos mais abordados por ambos os setores, privado e público. O que pode dever-se ao turismo nos Açores ainda ser pouco desenvolvido em relação a outros destinos cujo turismo é em massas e, por essa razão, muitas vezes este arquipélago é considerado um local calmo e tranquilo, onde as pessoas normalmente sentem-se seguras. A sua natureza pouco tocada pela mão do homem é o que muitas vezes contribui para a escolha deste destino turístico como local de eleição. Também a cultura é única, desde as festas e tradições, até à amabilidade das pessoas que lá habitam.

3.8. Respostas à Oitava Questão

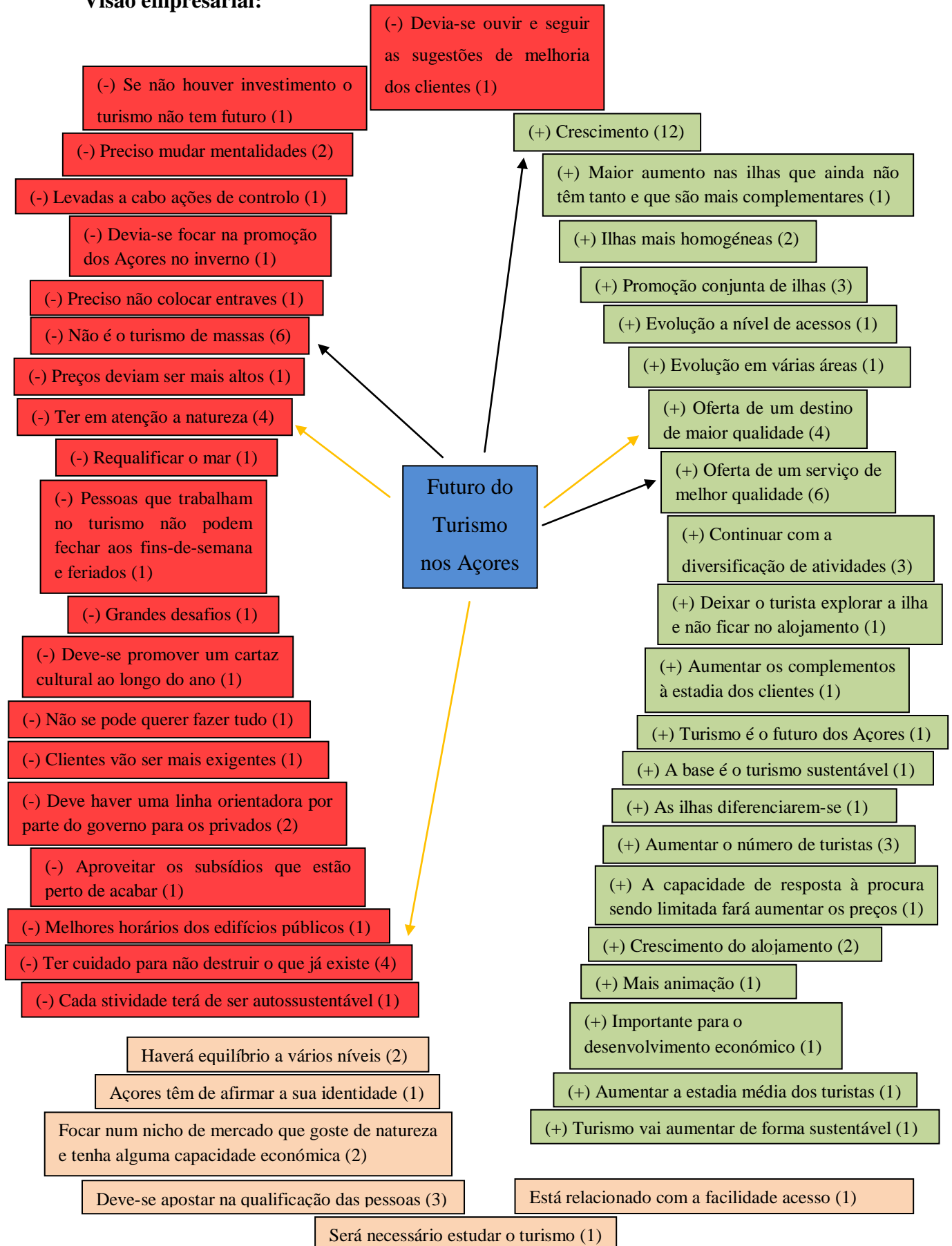
Questão: Qual o futuro do turismo Açoriano?

Visão política:



Relativamente à visão política, foram feitas diferentes observações, mas de uma forma geral todas elas têm uma perspetiva positiva no que toca ao futuro do turismo nos Açores.

Visão empresarial:



Sob o ponto de vista empresarial, no que toca ao futuro do turismo nos Açores, a totalidade dos entrevistados tem uma opinião favorável, mas mais concretamente, pensam que o turismo vai crescer, não chegando a um turismo de massas. Para o futuro pensam que os atividades ofereceram um serviço de maior qualidade e que o próprio destino Açores será um destino de maior qualidade, mas há que ter em atenção para não destruir o que já existe e ter em atenção a natureza.

Então, relativamente ao futuro do turismo nos Açores, ambas as visões, política e empresarial, aguardam um futuro positivo e promissor.

Limitações

Existiu no entanto algumas limitações, pois o POTRAA está atualmente em atualizações, ou seja, o atual documento não está atualizado, apesar de as linhas orientadoras serem semelhantes. Outra limitação é o facto de as entrevistas recolhidas serem de apenas duas das nove ilhas dos Açores, que apesar de representarem a grande maioria no que toca ao turismo, não se tem em conta todas as realidades.

4. Conclusões e Pesquisas Futuras

Portanto, tendo em conta tudo isto, penso que o turismo dos Açores é, de momento, sustentável. Contudo, caso se continue a verificar essa falta de ligação entre as empresas e o governo, poderemos estar mesmo a caminhar para um turismo não sustentável, pois ambas as partes são importantes na formulação do destino e da oferta turística e caso ambas as visões tenham ideias diferentes do que está a acontecer, qual o caminho a seguir e como alcançar os objetivos pretendidos, para além de haver desperdícios de esforços, não será sustentável quer a nível económico, ambiental e sociocultural.

Para combater esse caminho contra um futuro não sustentável, serão precisas medidas que combatam os problemas que existem atualmente.

Algumas das medidas passariam pela criação de mais e melhores meios para comunicar com as empresas sobre o que já existe de atividades, orientar e dar auxílio às novas empresas quanto ao tipo de atividade a explorar e apoios/subsídios disponíveis, um maior controlo e fiscalização sobre as empresas atuais que estão ligadas ao setor do turismo, oferecer uma melhor formação, mais específica e que vá de encontro ao que as empresas realmente necessitam, em horários e locais que lhes sejam convenientes, melhorar a comunicação e ligação entre o governo e as empresas, porque ambas as partes pretendem o melhor para o Arquipélago e para o turismo sustentável dos Açores e se trabalharem juntos será muito mais fácil e rápido alcançar os objetivos idênticos a ambas. Por último deveriam ser realizadas reuniões/eventos periódicos, em que haja um acompanhamento e orientação da situação e comparação da evolução do turismo e dos agentes envolvidos, com os planos e estratégias definidos pelo POTRAA.

Pesquisas futuras: utilizar toda a informação recolhida para complementar a informação que o Observatório do Turismo dos Açores (OTA) detém no momento, adquirida através de questionário e obter também o ponto de vista dos turistas sobre os temas estudados, adquirindo assim um panorama geral sobre o turismo, tendo em atenção a oferta e a procura.

5. Referências Bibliográficas

- ART 2017. *ART Azores* [Online]. Available: <http://pt.artazores.com/links/> [Accessed 10/01/2017].
- ART, 2010. *Plano Estratégico de Animação Turística – Grupo Central e Ocidental*. Documento inédito. Terceira: Documento apresentado junto dos associados do turismo.
- ATA 2017a. *Visitazores – experiences* [Online]. Available: <https://www.visitazores.com/pt/the-azores/the-9-islands/experiences> [Accessed 12/01/2017].
- ATA 2017b. *Visitazores - festivities* [Online]. Available: <https://www.visitazores.com/pt/the-azores/the-9-islands/festivities> [Accessed 12/01/2017].
- ATA 2017c. *Visitazores – food and drinks* [Online]. Available: <https://www.visitazores.com/pt/the-azores/the-9-islands/food-and-drinks> [Accessed 12/01/2017].
- ATA 2017d. *Visitazores - geography* [Online]. Available: <https://www.visitazores.com/pt/the-azores/the-9-islands/geography> [Accessed 12/01/2017].
- ATA 2017e. *Visitazores - heritage* [Online]. Available: <https://www.visitazores.com/pt/the-azores/the-9-islands/heritage> [Accessed 12/01/2017].
- ATA 2017f. *Visitazores - nature* [Online]. Available: <https://www.visitazores.com/pt/the-azores/the-9-islands/nature> [Accessed 12/01/2017].
- BERNSTEIN, H. 1973. *Underdevelopment and Development: The Third World Today*., Ringwood, Australia: Penguin.
- BOYDEN, S. V. 1968. *Human biology as the study of human differences. The Impact of Civilization on the Biology of Man.*, Canberra: Australian Academy of Science.
- BRAMWELL, B. & LANE, B. 1993. Sustainable tourism: An evolving global approach. *Journal of Sustainable Tourism*, 1, 1-5.

- BRITTON, S. 1987. *Tourism in Pacific Island States – constraints and opportunities. Ambiguous Alternative: Tourism in Small Developing Countries.*
- CARLEY, M. & CHRISTIE, I. 1992. *Managing sustainable development*, London, UK, Earthscan Publications
- CLARKE, J. 1997. A framework of approaches to sustainable tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 5, 224-233.
- DECRETO-LEI N.º 47/99, de 16 de fevereiro – *Regula o Turismo de Natureza*. Available: <https://dre.pt/> [Accessed 07/03/2017].
- DECRETO LEGISLATIVO REGIONAL n.º 38/2008/A, de 11 de agosto – *Aprova o Plano de Ordenamento Turístico da Região Autónoma dos Açores*. Diário da República. Available: <https://dre.pt/> [Accessed 07/05/2017].
- DE KADT, E. 1992. Making the alternative sustainable: lessons from development for tourism. *Tourism alternatives: Potentials and problems in the development of tourism*, 47-75.
- DOVERS, S. R. & HANDMER, J. W. 1993. Contradictions in Sustainability. *Environmental Conservation*, 20, 217-222.
- FARRELL, A. & HART, M. 1998. What does Sustainable Really Mean?: The Search for Useful Indicators. *Environment*, 40, 4-31.
- GARROD, B. & FYALL, A. 1998. Beyond the rhetoric of sustainable tourism? *Tourism Management*, 19, 199-212.
- GOLDSTEIN, W. 1979. *Australia's 100 years of National Parks*. Sydney: National Parks and Wildlife Service.
- GOVERNO DOS AÇORES. 2015a. *Portal do Governo Regional dos Açores – O novo modelo de Transporte Aéreo de Passageiros* [Online]. Available: <http://www.azores.gov.pt/Portal/pt/entidades/srtop-drt/textoImagem/Transporte+A%C3%A9reo+de+Passageiros.htm> [Accessed 07/04/2017].
- GOVERNO DOS AÇORES. 2015b. *Portal do Governo Regional dos Açores – Plano Estratégico e de Marketing do Turismo dos Açores* [Online]. Available: http://www.azores.gov.pt/PortalAzoresgov/external/portal/misc/PEM_ACORES2.pdf [Accessed 07/05/2017].
- HAIR, J., ROBERT, B. & DAVID, O. 2006. *Marketing Research: Within a Changing Environment*, New York: McGraw-Hill/Irwin.

- HALL, C. M. 1998. Historical antecedents of sustainable development and ecotourism-new labels on old bottles?. *Historical antecedents of sustainable development and ecotourism-new labels on old bottles?*, 13-24.
- HAMILTON, L. S. 1969. International Nature Conservancy. Conservation in Some Island Areas Seminar Series in International Nature Conservancy. *New York: Department of Conservation, New York State College of Agriculture, Cornell University.*
- HESS, A. L. 1990. Overview: sustainable development and environmental management of small islands. *Sustainable development and environmental management of small islands*, 5, 3-14.
- HORNER, S. & SWARBROOKE, J. 2007. *Consumer Behaviour in Tourism*, 2ª Edição.
- HOLDEN, M. 2001. Uses and Abuses of Urban Sustainability Indicator Studies. *Canadian Journal of Urban Research*, 10, 217-236.
- HOLMBERG, J. 1998. Backcasting: A Natural Step in Operationalising Sustainable Development. *Greener Management International*, 23, 30-51.
- HUNTER, C. 1995. On the need to re-conceptualise sustainable tourism development. *Journal of Sustainable Tourism*, 3, 155-165.
- HUNTER, C. 1997. Sustainable tourism as an adaptive paradigm. *Annals of Tourism Research*, 24, 850-867.
- IUOTO (International Union of Official Travel Organizations) e UN (United Nations). 1963. *Conferência das Nações Unidas sobre o Turismo e as Viagens Internacionais.*
- MALHOTRA, N. K. 2002. *Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada*. Bookman Editora.
- MCKERCHER, B. 1993. The unrecognized threat to tourism. *Tourism Management*, 14, 131-136.
- MEADOWS, D. H., MEADOWS, D. L., RANDERS, J., & BEHRENS, W. W. 1972. The Limits to Growth, London. *Earth Island.*
- MILLER, G. 2001. The development of indicators for sustainable tourism: results of a Delphi survey of tourism researchers. *Tourism Management*, 22, 351-362.
- MISHAN, E. J. 1967. *The Costs of Economic Growth*, Ringwood: Penguin.
- PEARCE, D. G. 1992. Tourist organizations. *Tourist organizations.*

- RINGER, G. 1996. Sustainable ecotourism and island communities: A geographic perspective. *World Congress on Coastal and Marine Tourism*.
- ROSENOW, J. E. & PULSIPHER, G. L. 1979. Tourism the good, the bad, and the ugly. 264 pp.
- SREA. 2017. *Hóspedes, Dormidas e Estada média por ilha* [Online]. Available: <http://srea.azores.gov.pt/ReportServer/Pages/ReportViewer.aspx?%2fTurismo%2fHospedes+Dormidas+e+Estada+Media+por+Ilha&rs:Command=Render> [Accessed 05/04/2017].
- TURISMO DE PORTUGAL 2013a. *Visitportugal - açores* [Online]. Available: <https://www.visitportugal.com/pt-pt/destinos/acoes> [Accessed 12/02/2017].
- TURISMO DE PORTUGAL 2013b. *Visitportugal – destinos açores* [Online]. Available: <https://www.visitportugal.com/pt-pt/destinos/acoes/73829> [Accessed 12/02/2017].
- TURNER, B. L. 1997. The Sustainable Principle in Global Agendas: Implications for Understanding Land-Use/Cover Change. *The Geographical journal*, 163, 133-140.
- UN & WTO. 2008. *IRTS (International Recommendations for Tourism Statistics) 2008*. Estudos em Métodos. Séries M nº.83/ Rer.1. Nova York.
- UNEP & WTO 2005. Making Tourism More Sustainable: A Guide for Policymakers. 11-12 pp.
- WILBANK, T. 1994. Sustainable development in geographic perspective. *Annals of the Association of American Geographers* 84, 541-556.
- WILKINSON, P. F. 1989. Strategies for tourism in island microstates. *Annals of Tourism Research*, 16, 153-177.
- WTO (World Tourism Organization). 1980. *Physical Planning and Area Development for Tourism in the Six WTO Regions*.
- WTO (World Tourism Organization). 1985. *The State's Role in Encouraging the Development of New Destinations and Ensuring Balanced Distribution of Tourism Flows*.
- WTO (World Tourism Organization). 2016a. *World Tourism Barometer, Close to one billion international tourists in the first nine months of 2016*, Vol.14, novembro 2016.

WTO (World Tourism Organization). 2016b. *Tourism Highlights*, Edição 2016, novembro 26.

World Commission on Environment and Development. 1989. *World Commission on Environment and Development Archive Collection on Sustainable Development*. Ottawa, Canada: International Development Research Center.

6. Anexos

Hóspedes		Total 2015	Total 2016	janeiro 2017	Total 2017	Total	%	uni	sugestão1	sugestão2
Ilha de Santa Maria	Hotelaria Tradicional	8 187	8 727	509	509	17 423			20	
	Turismo Espaço Rural	28	67	-	-	95				
	Alojamento Local	360	808	-	-	1 168				
	Total	8 575	9 602	509	509	18 686	1,71%	0,34		
Ilha de São Miguel	Hotelaria Tradicional	271 383	308 316	14 436	14 436	594 135				
	Turismo Espaço Rural	3 275	3 248	-	-	6 523				
	Alojamento Local	19 912	37 054	-	-	56 966				
	Total	294 570	348 618	14 436	14 436	657 624	60,13%	12,03	13	15
Ilha Terceira	Hotelaria Tradicional	69 213	102 293	5 001	5 001	176 507				
	Turismo Espaço Rural	1 386	1 603	-	-	2 989				
	Alojamento Local	1 653	4 836	-	-	6 489				
	Total	72 252	108 732	5 001	5 001	185 985	17,01%	3,40	4	5
Ilha Graciosa	Hotelaria Tradicional	4 314	5 306	349	349	9 969				
	Turismo Espaço Rural	158	306	-	-	464				
	Total	4 472	5 612	349	349	10 433	0,95%	0,19		
Ilha de São Jorge	Hotelaria Tradicional	10 704	10 353	360	360	21 417				
	Alojamento Local	2 336	3 506	-	-	5 842				
	Total	13 040	13 859	360	360	27 259	2,49%	0,50		
Ilha do Pico	Hotelaria Tradicional	18 732	21 433	638	638	40 803				
	Turismo Espaço Rural	2 729	3 426	-	-	6 155				
	Alojamento Local	4 935	8 205	-	-	13 140				
	Total	26 396	33 064	638	638	60 098	5,50%	1,10	1	
Ilha do Faial	Hotelaria Tradicional	39 139	45 668	1 186	1 186	85 993				
	Turismo Espaço Rural	3 127	3 210	-	-	6 337				
	Alojamento Local	9 212	11 464	-	-	20 676				
	Total	51 478	60 342	1 186	1 186	113 006	10,33%	2,07	2	
Ilha das Flores	Hotelaria Tradicional	5 657	6 154	126	126	11 937				
	Turismo Espaço Rural	990	1 407	-	-	2 397				
	Alojamento Local	1 439	2 908	-	-	4 347				
	Total	8 086	10 469	126	126	18 681	1,71%	0,34		
Ilha do Corvo	Hotelaria Tradicional	683	810	27	27	1 520				
	Alojamento Local	-	290	-	-	290				
	Total	683	1 100	27	27	1 810	0,17%	0,03		
Total		479 552	591 398	22 632	22 632	1 093 582	100%	20,0	20	20

Anexo I - Quadro com número de hóspedes por ilha de janeiro de 2015 a janeiro de 2017

Dormidas		Total 2015	Total 2016	janeiro 2017	Total 2017	Total	%	uni	sugestão1	sugestão2
								20		
Ilha de Santa Maria	Hotelaria Tradicional	22 466	25 601	1344	1344	49 411				
	Turismo Espaço Rural	69	383	-	-	452				
	Alojamento Local	2100	2989	-	-	5 089				
	Total	24 635	28 973	1344	1344	54 952	1,61%	0,32		
Ilha de São Miguel	Hotelaria Tradicional	906 987	1048 780	39 485	39 485	1995 252				
	Turismo Espaço Rural	17 615	17 628	-	-	35 243				
	Alojamento Local	85 067	162 892	-	-	247 959				
	Total	1009 669	1229 300	39 485	39 485	2 278 454	66,59%	13,32	14	16
Ilha Terceira	Hotelaria Tradicional	157 610	257 476	11 328	11 328	426 414				
	Turismo Espaço Rural	4 943	5 587	-	-	10 530				
	Alojamento Local	8 600	19 334	-	-	27 934				
	Total	171 153	282 397	11 328	11 328	464 878	13,59%	2,72	3	4
Ilha Graciosa	Hotelaria Tradicional	11 394	14 137	859	859	26 390				
	Turismo Espaço Rural	336	788	-	-	1124				
	Total	11 730	14 925	859	859	27 514	0,80%	0,16		
Ilha de São Jorge	Hotelaria Tradicional	22 393	22 289	838	838	45 520				
	Alojamento Local	8 279	10 772	-	-	19 051				
	Total	30 672	33 061	838	838	64 571	1,89%	0,38		
Ilha do Pico	Hotelaria Tradicional	46 694	53 203	1530	1530	101 427				
	Turismo Espaço Rural	10 102	12 136	-	-	22 238				
	Alojamento Local	21 420	41 062	-	-	62 482				
	Total	78 216	106 401	1530	1530	186 147	5,44%	1,09	1	
Ilha do Faial	Hotelaria Tradicional	90 851	103 814	2 477	2 477	197 142				
	Turismo Espaço Rural	9 808	9 474	-	-	19 282				
	Alojamento Local	28 934	32 214	-	-	61 148				
	Total	129 593	145 502	2 477	2 477	277 572	8,11%	1,62	2	
Ilha das Flores	Hotelaria Tradicional	14 191	15 900	405	405	30 496				
	Turismo Espaço Rural	3917	5 214	-	-	9 131				
	Alojamento Local	8 045	14 359	-	-	22 404				
	Total	26 153	35 473	405	405	62 031	1,81%	0,36		
Ilha do Corvo	Hotelaria Tradicional	1621	2313	101	101	4 035				
	Alojamento Local	-	1652	-	-	1652				
	Total	1621	3 965	101	101	5 687	0,17%	0,03		
Total		1483 442	1879 997	58 367	58 367	3 421 806	100,00%	20,0	20	20

Anexo II - Quadro com número de dormidas por ilha de janeiro de 2015 a janeiro de 2017

Declaração de Consentimento Informado

A presente entrevista faz parte de uma investigação no âmbito do Mestrado em Gestão Comercial e visa compreender qual a perspectiva/ o ponto de vista político relativamente ao Turismo na região Autónoma dos Açores, bem como qual o rumo que este deve tomar. Com o intuito de facilitar o registo da informação recolhida será gravado o áudio desta entrevista e os dados aqui recolhidos serão somente utilizados em contexto de investigação. Todos os aspetos relativos à forma de tratamento de dados estão, por isso, assegurados. Saliento que a sua participação neste estudo é voluntária e pode retirar-se a qualquer momento, ou recusar participar, sem que tal tenha consequências para si. Informamos que após esta entrevista poderá ser necessário complementar dados e, neste sentido, poderá ser contactado novamente. A investigação será desenvolvida pelo aluno Nuno Miguel Lemos Valadão sob a orientação do Professor Doutor Pedro Manuel dos Santos Quelhas Taumaturgo de Brito, da Faculdade de Economia da Universidade do Porto. Ambos agradecemos, desde já a sua disponibilidade.

Eu, _____, consinto em participar voluntariamente no projeto de investigação acima descrito, consciente de que não serão citados nomes de pessoas ou instituições que eu não deseje. Mais acrescento que fui informado dos objetivos desta investigação.

Data: ____/____/____

ACORDO

ENTRE:

Nuno Miguel Lemos Valadão, solteiro, nascido a 04/ 02 / 1989, natural de Angra do Heroísmo [•], residente em São Pedro, Angra do Heroísmo, Terceira, Açores[•], titular do cartão de cidadão n.º [•], contribuinte fiscal n.º [•], inscrito na Faculdade de Economia do Porto [•], em Mestrado de Gestão Comercial[•], doravante designado por Mestrando [•];

E

Informa D&B, sociedade unipessoal, Lda., com sede na Rua Barata Salgueiro, nº 28 - 3º em Lisboa, pessoa coletiva número 500520658, com o capital social de 5.000 Euros, neste ato representada pela Senhora Dra. Maria Teresa Corrêa de Barros Cardoso de Menezes, na qualidade de Gerente da sociedade, doravante designada por Informa D&B;

É celebrado e mutuamente aceite o presente acordo ("Acordo") que se rege pelas cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA

1. O presente Acordo tem por objeto a transmissão e cedência temporária de uma base de dados de informação exclusivamente sobre pessoas coletivas entre a Informa D&B e o Mestrando, no âmbito da realização de um trabalho de investigação académica.

2. Nos termos do presente Acordo, a Informa D&B fornecerá ao Mestrando uma base de dados exclusivamente sobre pessoas coletivas, tal como descrita no anexo o qual faz parte integrante do presente Acordo.

3. Os dados enviados pela Informa D&B nos termos dos pontos 1 e 2 antecedentes, só poderão ser utilizados pelo Mestrando no âmbito e com o objetivo do trabalho de investigação académica descrito no ponto 1. antecedente, devendo, em todo o caso, ser respeitado o dever de confidencialidade previsto na Cláusula Segunda do presente Acordo.

4. Pelo presente Acordo, as Partes comprometem-se a respeitar as disposições legais respeitantes à proteção de dados pessoais, em particular o disposto na Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro (Lei de Proteção de Dados Pessoais).

CLÁUSULA SEGUNDA

1. Sem prejuízo do disposto no ponto 3 da presente cláusula, o Mestrando obriga-se a guardar sigilo relativamente a informação e dados recebidos ao abrigo do presente Acordo, garantindo-se deste modo a preservação e manutenção da confidencialidade e sigilo da informação divulgada e/ou trocada entre as partes.

2. Para efeitos do presente Acordo, confidencialidade da informação significa a obrigação que impende sobre o Mestrando de preservar a origem ou proveniência de quaisquer informações ou dados que lhe sejam fornecidos pela Informa D&B, garantindo o Mestrando que apenas os participantes no referido trabalho académico acedem à informação Confidencial.

3. Nos termos do presente Acordo, o Mestrando deverá incluir a referência à fonte de dados e colaboração da Informa D&B em todos os artigos e trabalhos elaborados. O Mestrando deverá disponibilizar à Informa D&B os referidos artigos e trabalhos de forma a que os mesmos possam constar da biblioteca de estudos da Informa D&B/e-Informa, autorizando expressamente que os mesmos possam ser acedidos pelos atuais e potenciais clientes da Informa D&B ou por quem aceder ao seu site.

4. Caso, por força de lei, de processo judicial ou a pedido de qualquer entidade reguladora ou de fiscalização, seja exigido a uma parte a revelação, total ou parcial, da informação, deverá

esta última comunicar, de imediato, tal facto à outra parte, de modo a que sejam asseguradas em conjunto a tomada de quaisquer providências que se mostrem necessárias para manter, nos termos legalmente permitidos, a confidencialidade da informação.

5. O Mestrando não poderá revelar ou possibilitar a utilização a outras entidades de qualquer informação recebida ao abrigo do presente Acordo.

CLÁUSULA TERCEIRA

O presente Acordo apenas pode ser alterado por escrito e assinado por ambas as partes.

CLÁUSULA QUARTA

O presente Acordo poderá ser livremente denunciado a todo o tempo por qualquer uma das partes, mediante comunicação escrita dirigida à outra parte, sem necessidade de aviso prévio.

CLÁUSULA QUINTA

1. O presente Acordo é regulado pela Lei Portuguesa.

2. Todos os litígios emergentes do presente Acordo, nomeadamente quanto à sua validade, interpretação, aplicação, execução, suspensão ou resolução serão submetidos aos órgãos jurisdicionais competentes da Comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Este Acordo foi celebrado em dois exemplares, ambos com valor de original, ficando um exemplar na posse de cada uma das partes.

Lisboa, 30 de Março de 2017

O Mestrando



Pela Informa D&B

(assinatura do representante)

ANEXO - Base de dados para Investigação Académica.

Com base no volume de negócio de 2015, as 100 maiores empresas com sede nos Açores, que tenham como CAE principal uma das seguintes: 55, 561, 563, 771, 77210, 791, 82300, 90040, 91020, 91030, 91041, 91042, 93192, 93210, 93292, 93293, 93294, 96040.

Selecionando este universo sempre que a informação se encontre disponível na base de dados da Informa D&B à data de elaboração deste ficheiro a base de dados deverá conter os seguintes dados:

Duns, NIF, nome, morada de sede social completa, cae principal a 5 dígitos e seu descritivo, telefone, mail, website, gestores e executivos, forma jurídica, capital social e para o exercício de 2015 carregar também: volume de negócios, número de empregados, capital próprio, total do ativo, total do passivo, resultado líquido e VAB.

Visão política (D)	núm.	Nome do entrevistado (a)	Empresa
	1	Dr. Filipe Macedo	Diretor Regional
	2	Dr. Francisco Coelho	Diretor ATA
Visão empresarial (G)	3	Dr. Sandro Paim e Sérgio Toste	Diretores da ART
	1	Dr. Pedro Rodrigues	Garden hotel
	2	Dr. Pedro Freire	Geofun
	3	Dra. Joana Damião	NSR North shore Resorts
	4	Sr. Pedro Rodrigues	Trilhos da Natureza
	5	Dr. Luís Miguel Rego (filho)	LMJC - Big Truck
	6	Sr. Bruno Sérgio	Best Spot
	7	Dr. Carlos Rodrigues	Acoriana/ Varela
	8	Dr. João Rodrigues	Picos de Aventura/ ASTA
	9	Dr. José Pereira	PAPAROCA
	10	Dr. Rui Rodrigues	Futurismo
	11	Dra. Ana Luisa Pereira	Termas das caldeiras
	12	Dr. Simão Markovitch	Terra Nostra
	13	Sra. Mónica Vieira	Basalto
	14	Dr. Luís Mendes	Golfe
	15	Sr. Pedro Morais	Water4Fun
	16	Sr. Nicolau Tavares	Tuk-Tuk
	17	Sra. Sara Adelino	SailTours
	18	Sr. Miguel Oliveira	Angra Car /Adega Lusitânia

SP – Sandro Paim

ST – Sérgio Toste

Q – Questão

Dx – Entrevistado com visão política número “x”

Gx - Entrevistado com visão empresarial “x”

Anexo V – Legendas dos Quadros resumo das respostas

Q	Transcrição	Síntese da resposta
Q1	D1: "Neste momento, penso que não estou a incorrer de nenhum erro em dizer que estamos no melhor momento do turismo nos Açores."	Crescimento;
		Destino seguro;
		Açorianos são um povo empático;
		Consolidação do crescimento;
		Destino que se faz de experiências;
		Novo cliente tipo (mais moderno);
		Somos um destino de natureza;
		Low Cost importantes para o turismo;
		Somos um destino efetivo de turismo;
		Boa qualidade e diversidade de oferta de serviços;
		Passámos de um turismo passivo para um turismo ativo;
	D2: "Bom, eu penso que o turismo dos Açores passou uma fase inicial de pequena afirmação, neste momento estamos numa fase de afirmação e esperamos passar para a fase da grande afirmação. Isso tem tudo a haver a afirmação/ notoriedade."	Crescimento;
		Região mais sustentável;
		Destino autêntico e genuíno;
		Somos um destino de natureza;
		Continuar a qualificar o destino
	D3: "O que é que a gente pensa do turismo.... É sem dúvida, neste momento, um dos setores principais para a economia da região, portanto, tem tido um peso importante no desenvolvimento da estratégia do governo." (ST) "... porque o que temos e o core da oferta turística Açoriana, é a natureza." (SP)	Bom posicionamento junto dos mercados alvo;
		Crescimento;
		Destino turístico novo;
		Somos um destino de natureza;
		Importante setor para a Região;
		Boa qualidade e diversidade de oferta de serviços;
		Passámos de um turismo passivo para um turismo ativo;
		Temos o turismo (de natureza) porque já tínhamos a natureza;

Q	Transcrição	Síntese da resposta
Q1	G1: "E o turismo aqui, de momento funciona bem, porque há agente que quer que isso funcione bem, nomeadamente a hotelaria, nomeadamente algumas agências de viagens que fazem um 31 para que isso funcione bem, há alguns dos agentes locais que estão a trabalhar bem nisso."	Já esteve pior e agora está a ir num bom caminho;
		A vinda das <i>Low Cost</i> veio mudar mentalidades e baixar preços;
		O turismo de momento funciona bem porque há empresas que fazem por isso;
		Não é fácil, mas também não é "impossível";
		Começar a despertar/ a mudar a mentalidade das pessoas para o turismo;
		Mentalidade de algumas pessoas é mais fechada no que toca a "começar a fazer/ desenvolver";
		É preciso as ilhas terem noção do que têm e do que podem fazer e não porque os outros têm e fazem;
		Falta de comunicação do governo para com as empresas;
		Subsídios mal distribuídos;
		Tem de haver informação disponível para o cliente, mas em várias línguas e bem traduzido;
		Não há continuidade no trabalho realizado pelo governo e associações;
		É importante e interligação e interajuda entre as empresas;
	G2: "... as previsões tinham sido um aumento na ordem, em média, de 20% do número de grupos. Não vou dizer que seja uma relação direta com o número de pessoas, mas mesmo assim o número de marcações aumentou 20% de 2016 para 2017 e o que me está a parecer é que temos tido, aliás, uma das boas notícias era que também ia ser um pouco mais cedo - íamos começar com os grupos um pouco mais cedo..."	Há um aumento do número de turistas;
		Turistas têm aparecido mais cedo;
		Nos últimos 2 anos houve uma grande evolução na aviação;
		É importante e interligação e interajuda entre as empresas;
		Há turistas que cancelam viagens por falta de alojamento disponível;
		Não existem muitas alternativas de destinos, que sejam semelhantes ao nosso;
		Há receio porque não se vê grandes investimentos nem ninguém com vontade de investir;
	G3: "O turismo nos Açores. Eu desde sempre que acreditei que tinha um enorme potencial. E realmente tem-se vindo a notar nos últimos dois anos que tem muito por onde crescer."	Tem ainda muito por onde crescer;
		A região beneficiou muito, nos últimos 2 anos, de novas acessibilidades;
		Um destino faz-se conhecer e tem sucesso consoante a oferta turística;
		Os Açores têm para oferecer natureza, de forma mais e menos ativa;
		Os Açores não são um destino de massas nem necessita de capacidade para receber demasiados turistas;
	G4: "O que eu penso é que, como é lógico, existem muitas coisas a melhorar, mas que é uma atividade que nós temos um potencial enorme ainda de crescimento. Ainda temos muito a crescer em termos turísticos dos Açores."	Tem ainda um grande potencial de crescimento;
		Ainda há muita coisa a melhorar;
		Nunca será um turismo de massas;
	G5: "Acho que é bom, tem-se notado nos últimos anos, acho que, um crescimento. Tem sido bom para toda a gente e acho que de futuro iremos continuar a crescer. Naturalmente, não vamos continuar a crescer na mesma proporção..." "Os Açores é algo único, muito especial e não é um destino de massas."	Grande crescimento nos últimos 2 anos;
		O futuro é de crescimento, apesar de não à mesma velocidade;
		Destino seguro;
		Açores sofreram um crescimento devido a liberalização do espaço aéreo;
		Açores não são um destino de massas;
		Não é um destino barato, porque é um destino com características únicas;
		Há um novo tipo de turista (mais informado, autónomo, moderno e que compra cada vez mais online);
		Ainda não estamos totalmente preparados para a afluência de turistas que aumentou;
	G6: "... é para mim um destino em fase de crescimento."	Açores são únicos e muito especiais;
		É um destino que está em fase de desenvolvimento;
		Atualmente é promovido por um leque maior de atividades que anteriormente;
		Destino que está em fase de crescimento;
		Açores não são um destino de sol;
	G7: "... vejo o turismo aqui nos Açores como uma grande oportunidade para que enfim as pessoas de outras geografias, de outras latitudes possam vir aos Açores desfrutar daquilo que há de facto a natureza reconstrutiva da mente e do corpo e ao mesmo tempo terem oportunidade de degustarem os nossos produtos, essa é basicamente a visão que tenho do turismo nos Açores."	Açores não são um destino de massas;
		Turismo é muito importante para os Açores;
		Turismo é uma boa forma de "exportação" dos nossos produtos, sem custos de transporte;
		Temos produtos de qualidade reconhecida;
		O turismo é uma grande oportunidade de outras pessoas virem desfrutar dos Açores e dos seus produtos;
		O turismo e o ambiente são a "galinha dos ovos de ouro" dos Açores;
		Os Açores querem ser reconhecidos como um destino de natureza e para tal temos que a preservar;
	G8: "Os Açores é um arquipélago diferente (...) e	Os Açores são um arquipélago diferente;

<p>dado as suas características julgo que o potencial existe basta querer e trabalhar porque sem trabalho a gente não chega lá, basicamente é isto julgo que demos bons passos, julgo que agente tem apostado bastante nesse sector de atividade porque de facto é um sector que com certeza trará benefícios para todas as pessoas que cá vivem..."</p>	<p>Ainda estamos a dar passos importantes na qualidade e na cultura das pessoas e das empresas;</p>
	<p>Há potencial para crescer;</p>
	<p>Tem-se apostando bastante no setor;</p>
	<p>É um setor que trará benefícios para toda a população local;</p>
	<p>É uma alternativa ao setor primário;</p>
	<p>O governo, as associações, as empresas e as pessoas, têm de trabalhar em conjunto para promover os Açores e trazer cá quem realmente quer conhecer e tem o perfil para apreciar o arquipélago;</p>
<p>G9: "Eu penso que está a evoluir de uma forma favorável..."</p>	<p>Está a evoluir de uma forma favorável;</p>
	<p>Devia haver mais formação para os investidores;</p>
	<p>As entidades governamentais deveriam fazer com que quem tem formação dê formação;</p>
	<p>Devia haver mais profissionalismo e formação por parte dos funcionários na área da restauração;</p>
	<p>Há pessoas a fazerem várias coisas do mesmo sem saber os resultados que daí podem vir;</p>
	<p>As pessoas deviam ser informadas de que negócios já existem e onde devem investir;</p>
	<p>As entidades devem colaborar em simultâneo;</p>
	<p>Devíamos ter algumas diretrizes, alguns seminários, os empresários deviam facultar dados para a câmara do comércio;</p>
<p>G10: "O turismo nos Açores é efetivamente, hoje, se calhar o primeiro sustentáculo da economia Açoriana, porque está em crescimento ainda, há muito para explorar. Evidentemente que está assente na natureza. Por isso é que se tem de ter muito cuidado com o que se faz e as outras áreas de atividades económicas, (...) algum cuidado da forma de explorar a natureza..."</p>	<p>Turismo é um importante pilar da economia Açoriana;</p>
	<p>Turismo ainda está em crescimento e há ainda muito para explorar;</p>
	<p>Turismo dos Açores está assente na natureza;</p>
	<p>O turismo e os outros setores económicos têm de ter cuidado com a forma como exploram a natureza;</p>
	<p>Se não tomarem medidas urgentes, para proteger a nossa natureza, podemos pôr em causa a nossa oferta;</p>
	<p>Se explorarmos os ecossistemas sem cuidado e sem atenção aos nossos recursos, estamos a pôr em causa o setor do turismo, o leiteiro e o das pescas;</p>
<p>G11: "... a minha opinião pessoal é que os Açores se insiram num turismo de lazer, saúde e bem-estar porque aquilo que nós vendemos é uma beleza natural e é na minha opinião aquilo que o turista procura quando compra o destino Açores."</p>	<p>Ainda nos falta encontrar o nicho de mercado para o nosso destino;</p>
	<p>Não devemos ir pelo turismo <i>low cost</i> e de massas;</p>
	<p>Açores são um destino de lazer, saúde e bem estar;</p>
	<p>Os Açores vendem beleza natural, que é aquilo pelo qual os turistas nos procuram;</p>
<p>G12: "Mas, portanto, eu acho que os Açores tinham e têm um produto, francamente diferenciador, desconhecido que eu acho que também é isso que faz com que as pessoas cada vez mais venham aqui aos Açores." "... eu acho que temos tudo para continuar e tudo indica que ainda vamos continuar a crescer e a viver uns anos muito positivos."</p>	<p>Desde há dois anos o turismo tem passado por um momento muito positivo;</p>
	<p>Estamos a ter uma sustentabilidade mais robusta do que no passado, devido ao turismo;</p>
	<p><i>Low cost</i> trouxeram mais ligações diretas aos Açores (facilidade de acesso);</p>
	<p><i>Low cost</i> deram publicidade e visibilidade aos Açores;</p>
	<p>Açores têm um produto diferenciador;</p>
	<p>Os Açores são um destino ainda um pouco desconhecido;</p>
	<p>São um destino pouco humanizado e explorado;</p>
	<p>Não é um destino de massas;</p>
<p>G13: "Eu penso que se tardou em acordar para o turismo e (...) penso que a política acordou para o turismo a partir do momento em que São Miguel começou a receber as <i>low cost</i>..."</p>	<p>Vamos continuar a crescer e a viver uns anos muito positivos;</p>
	<p>Tardamos a acordar para o turismo;</p>
	<p>Com as <i>low cost</i> e a massa crítica de turistas que apareceram, começou-se a dar atenção ao turismo;</p>
	<p>As políticas direcionadas para o turismo apareceram mais após o aparecimento das <i>Low Cost</i>;</p>
<p>G14: "O turismo nos Açores está em desenvolvimento. Finalmente começou-se a dar um arranque visível, para lá de uma margem que sempre tivemos. Mas ainda estamos a dar os passos iniciais no meio disso tudo..."</p>	<p>As associações de turismo promoveram os Açores antes das <i>Low Cost</i>, mas não também há muitos anos;</p>
	<p>Está em desenvolvimento;</p>
	<p>Começou-se a dar um arranque visível;</p>
	<p>Ainda estamos a dar passos importantes no meio de tudo isto;</p>
	<p>Há que qualificar a oferta;</p>
	<p>Há que criar programas para os turistas permanecerem mais tempo nos Açores;</p>
	<p>Há que direcionar para vários nichos de mercado;</p>
	<p>Com a vinda das <i>low cost</i>, tornou-se mais acessível as pessoas visitarem os Açores, pois antes o preço das viagens era proibitivo;</p>
<p>G15: "Acho que tem uma expansão ainda muito limitada e acho que pode aumentar."</p>	<p>Deveria haver alteração na política de transportes (<i>Low Cost</i>), porque existem outras ilhas com potencial.</p>
	<p>O turismo tem-se expandido pouco;</p>
	<p>Há que lutar pelo crescimento do setor e, consequentemente, incentivar a vinda do turista.</p>

G16: "Bom, eu penso que o turismo nos Açores, presentemente, está a ser uma ajuda fulcral na nossa economia. Não está a resolver o problema todo..."	O turismo é uma ajuda essencial para a economia dos Açores;
	O turismo nos Açores está ainda muito no início - há que aprender mais a gerir essa vertente;
G17: "É um setor em crescimento."	Setor em crescimento;
	Em pouco tempo de atividade aberta, nota-se crescimento mensal;
	Nota-se mais turistas na rua;
	O turismo é um setor muito importante para o desenvolvimento dos Açores;
G18: "O turismo nos Açores penso que tem vindo aumentar de uma forma geral..."	O Turismo tem vindo a aumentar;
	O Turismo tem tido um crescimento mais acentuado nas ilhas em geral;

Q	Transcrição	Síntese da resposta
Q2	D1: "... a nível governamental, a nível político, o desenvolvimento do turismo só se pretendo por isso mesmo, é feito para que as pessoas usufruam deste, portanto, nós não queremos só mostrar às pessoas aquilo que nós temos. O objetivo de todo o investimento que é feito no turismo dos Açores é tornar o setor como um pilar de desenvolvimento económico."	Investimento feito tem o objetivo de tornar o turismo num pilar do setor económico;
		Tem em atenção a componente social-cultural;
		Tem em atenção a componente ambiental;
		Política turística e o plano estratégico estão definidos;
		Políticas orientadas para a qualificação de infraestruturas e de pessoas;
		Preocupação em qualificar a oferta a nível de infraestruturas
		Educar os Açorianos nos serviços (empáticos, mas saber tirar ganho económico);
		Intervir na educação das pessoas a bem do turismo (pode ser uma carreira);
	D2: "Portanto, há duas estruturas ligadas ao turismo nos Açores. Uma estrutura institucional que é a Direção Regional do Turismo, que tem a haver essencialmente com os licenciamentos e com a formação e tem uma outra estrutura que é a Associação de Turismo dos Açores, que tem a promoção do turismo nos Açores, bem como a sua qualificação."	
		Políticas bem enquadradas;
		Estrutura institucional - Direção Regional do Turismo (trata licenciamentos e formação)
		Estrutura promocional - ART (trata promoção Açores e sua qualificação)
		Liberalização do espaço aéreo levou a um grande interesse de várias companhias aéreas;
		Liberalização do espaço aéreo levou a uma grande mobilização de pessoas para os Açores;
	D3: "Portanto, as políticas estão direcionadas, os investimentos que os empresários estão a fazer por via desse direcionamento dos incentivos, no nosso entender, estão a ser os mais corretos, porque estão a ir na vertente de sustentabilidade." (SP)	
		O Governo direcionou um sistema de incentivos para o setor do Turismo;
		Turismo passou a ser outro setor gerador de riqueza para além do primário;
		Os turistas procuram novas tipologias de alojamento (alojam. local e alojam. rural);
		Políticas bem enquadradas e direcionadas;
		Associação do turismo ao ambiental e sustentabilidade;
		Ter um crescimento sustentável, não chegando a um turismo de massas;
		Criação de uma maior ligação entre a população local e os turistas;

Q	Transcrição	Síntese da resposta
Q2	<p>G1: "Perguntaram-nos alguma coisa? Continuo a dizer que não. A nível hoteleiro, ninguém me veio perguntar 'Qual é as datas que vocês acham que aquilo deve de estar aberto? Que horários é que você...? Vocês trabalham com 200 clientes por dia. Qual é as exigências que os clientes têm feito? Estatisticamente, o que é que os clientes querem? Os clientes estão a passar cá uma semana. O que é que eles fazem? O que é que eles vos pedem?' Nunca ninguém nos fez essa pergunta. Fizem-nos há 3 anos. Juntaram aí umas mesas de turismo em que nós fizemos, demos as respostas todas e mais alguma, era para sair um manual e esse manual desapareceu."</p> <p>"...fala-se numa quantidade de coisas que são feitas. Onde é que elas estão?"</p> <p>"Aqui é preciso que as pessoas não complicquem, deixem as coisas correr. (...) Facilitar as coisas, porque é assim que a gente vai lá."</p>	Medidas tomadas não têm continuidade;
		É preciso ter e deixar ficar, as pessoas certas nos lugares certos;
		Dar valor a quem realmente faz e produz;
		Empresas não sabem o que o governo faz de concreto;
		Há publicidade feita dos Açores mas não vai de encontro ao que as empresas precisam;
		Falta de ligação do governo para com as empresas;
		Falta de comunicação com as empresas;
		Fala-se de várias coisas que estão a ser feitas, mas depois ninguém vê nada;
		São tomadas medidas e ações governamentais sem comunicarem com as empresas a ver se é a melhor solução;
		As formações apresentadas não vão de encontro às necessidades nem horários das empresas;
		Faz-se muita coisa sem perguntar e pedir a opinião às empresas e são elas que têm mais contacto com o turista;
		Tomam-se más decisões sem pedir opiniões;
		Não há interação entre o governo e as empresas;
		Tem que se juntar todos os intervenientes no turismo, para transmitir ideias e ver os vários pontos de vista;
		Tem de se mudar a mentalidade de não se fazer as coisas só por fazer e sem perguntar a ninguém;
		Falta de organização e planeamento por parte do governo e Associações;
		As várias associações mexem-se, mas criam eventos grandes, para a mesma altura;
		Criação de eventos, que acarretam alguns custos para as pessoas, próximos um do outro;
		São feitos investimentos em infraestruturas, que depois não cumprem com o objetivo;
		Em vez de alguns estudos caros, cujos resultados chegam demasiado tarde, é serem mais práticos e agir rápido;
		Tem de haver mais mobilidade entre as ilhas e a um preço muito mais baixo;
		Devia-se canalizar tudo para algumas ilhas e deixar as mais pequenas para quando as outras estivessem saturadas;
		São feitas coisas, que se sabe que estão erradas, mesmo antes de as finalizar, mas concluem-se erradamente à mesma;
		Má política de reencaminhamentos;
		Deviam-se abrir mais trilhos;
		Deve-se diminuir os entraves, não complicar e deixar fazer mais;
		Tem de se aprender com o passado e não cometer os mesmos erros;
		Vamos perguntar e aprender com quem já fez e sabe (aprender com o que já existe);
		Falta de controlo e fiscalização por parte do governo para com os alojamentos;
		Tem de se ter atenção e cuidar dos nossos ex-líbris;
Q2	<p>G2: "Eu acho que estão desajustadas. Isto é, há um desajuste relativamente ao investimento, neste caso, de políticas de setor... política de transporte... O setor é muito transversal, é transversal a muita coisa."</p>	Foi bom finalmente a separação de poderes (executivo, gestão e a promoção);
		Foi bom colocarem uma Secretaria do Turismo;
		Ter em atenção à relação entre o turismo e as áreas protegidas;
		Não deve haver nenhum tipo de limitação a licenças;
		Desajustes relativamente a investimentos e políticas do setor;
		Má política de reencaminhamentos;
		Apoios mal direcionados;
		Tem que se começar a pensar nas políticas de ordenamento e logística de alguns locais (miradouros saturados);
		Deve-se diminuir os entraves;
		Falta de controlo nas companhias aéreas por causa dos reencaminhamentos;
	<p>G3: "Acho que deve-se investir muito na mão de obra. Muito, muito, muito mesmo! É muito difícil encontrar pessoas qualificadas para trabalhar. Extremamente."</p>	Há falta de apoios;
		São bastante ativos na promoção dos Açores;
		Têm trazido jornalistas e operadores para conhecer a região e ao longo do ano;
		Há falta de investimento na qualificação da mão de obra;
		É preciso organização e planeamento para ter capacidade de receber a grande quantidade de turistas em alguns sítios;
		Devia-se investir nos pontos fortes ainda por explorar;
	<p>G4: "Há certas áreas, que eventualmente estão a ser exploradas, em detrimento de outras, que também têm de ser trabalhadas logicamente, mas que eventualmente precisam de alguma regulamentação."</p>	Há bons apoios e subsídios, nomeadamente da Comunidade Europeia;
		Está a haver um bom investimento na promoção do destino Açores;
		Estão a trazer mais pessoas dos Estados Unidos e Canadá, que são bons mercados;
		Certas áreas precisam de regulamentação, porque estão a ser exploradas em detrimento de outras;
		Devia-se diversificar os locais que podem ser visitados pelos turistas;
		Devia-se permitir certas obras que irão facilitar o estacionamento a locais de visita;

	Há falta de controlo sobre o alojamento que está legalizado e o que não está;
G5: "Acho que tem havido apoio à área do turismo e isso não podemos negar. Tem sido feita bastante promoção à volta dos Açores e do turismo dos Açores. Temos vindo a crescer. Há muitos anos atrás... há muitos anos atrás não, há poucos anos atrás, se calhar, muita gente não sabia onde é que os Açores se situavam no mapa. Se calhar hoje em dia já não é assim."	Tem havido apoio à área do turismo;
	Têm feito muita promoção dos Açores;
	Nos próximos 2, 3 anos, pelo menos manter as estatísticas deste ano;
	Empresas têm tido apoio, mas há sempre mais e melhor a fazer;
	A liberalização do espaço aéreo também foi boa para servir de veículo promocional do destino Açores;
G6: "Eu penso que há algumas melhorias a fazer nomeadamente na parte de gestão de espaços que visam ser utilizados para o bem comum, ou seja, para o turista mas também para os locais."	Há melhorias a fazer quanto à gestão de alguns locais;
	Estamos bem encaminhados no que toca ao acompanhar o crescimento do turismo;
	Olhar para fora e aprender com o que foi feito;
	Falta apostar mais no longo prazo;
	Deveriam promover o nosso destino de forma mais real (por vezes chove ou faz nevoeiro e não se vê as paisagens);
	Deveriam criar zonas em que fosse possível demonstrar sempre, ao turista, o que lhe foi promovido;
	Deveria haver um maior controlo sobre as empresas de animação turística que abrem (do mesmo? com qualidade?)
	Devia-se confirmar se a promoção dos Açores está a atingir o melhor público alvo;
	Dar apoio na criação de infraestruturas, mas também reabilitação de edifícios antigos;
G7: "Ora bem, as políticas elas têm sido de facto muito positivas e nós temos assistido a uma grande melhoria, uma melhoria muito significativa ao longo do tempo..." "... portanto há um conjunto de informação que deveria estar já por demais consagrada que acaba por ser questionada e muitas vezes mal e depois andamos aqui em regime cíclico enfim a pensar nas coisas, a destruir as coisas, a repensá-las, a re-destruir..."	Ter maior controlo sobre os apoios dados às empresas já existentes (se é sustentável elas crescerem mais ou não);
	A nível político devia haver mais uma linha orientadora
	Falta de fiscalização dos apoios que são dados;
	Políticas têm sido muito positivas;
	Tem-se assistido a uma melhoria significativa das políticas, ao longo do tempo;
	As políticas são criadas e implementadas de forma rápida;
	Devia-se aprender com o que já foi implementado e pensado em vez de andarmos em regimes cíclicos;
	As políticas, a boa vontade e a materialização estão lá, mas falta implementação falta atingir um patamar que siva melhor a região;
	Hoje temos uma estrutura promocional que apresenta já algum profissionalismo;
G8: "... para haver formação é preciso que haja também pessoas que queiram ter essa formação e haja quem dê essa formação, nós temos boas escolas mas infelizmente temos visto também que muitos alunos que passam nessas escolas depois emigram ou têm de sair dos Açores (...) mas precisamos deles é nessa altura não é daqui a pouco, (...) isto em conjunto não contribui para que aquela melhoria qualitativa que precisamos aconteça mais rápido do que está a acontecer..."	Devia-se regulamentar melhor as atividades em terra, de forma a não danificar a natureza;
	O governo, as entidades públicas e os privados têm de estar envolvidos no processo de cuidar de certas zonas por onde passam os turistas;
	Devia-se ter maior presença de alguém, para controlar e educar as pessoas, em zonas de lazer;
	Devia haver mais ações de sensibilização para a população local, para preservar a natureza e os espaços que temos;
	Devia-se promover a reconstrução qualitativa em vez de destruir velho e construir novo, preservando também o património;
	Políticas são adequadas;
	Não é necessário mais organismos públicos para tratar do turismo;
	Tem de haver um trabalho conjunto entre o público e o privado;
	Há que dar passos consolidados mais rápidos;
G9: "Estamos a fazer as coisas com cabeça, tronco e membros..."	Temos de dar boa formação para oferecer um serviço de melhor qualidade;
	Temos de manter os nossos jovens com boa formação cá;
	Devia haver políticas que indicassem que os alunos de cá, após se formarem, deveriam permanecer um certo tempo a exercer nos Açores;
	Por vezes é muito difícil ultrapassar os obstáculos burocráticos e isso devia mudar;
	As entidades governamentais deveriam fazer com que quem tem formação dê formação;
	Estamos a fazer as coisas de forma organizada;
	Lentidão a fazer-se as coisas;
	A parte do governo regional está bastante alerta e sensibilizada para o turismo;
	Pode haver erros, mas se falarmos com as pessoas certas e se denunciarmos as coisas resolvem-se;
	As câmaras do comércio sempre estiveram direcionadas para a lavoura deixando a restauração sempre muito mais afastada;
	Com o aumento do turismo, é preciso que os senhores que estão à frente as Câmaras deem mais atenção à restauração porque é primordial no turismo;

	Arranjar grupos de formadores para darem formação nos estabelecimentos/locais de trabalho dos empresários;
G10: "... há muita falta de profissionalismos a nível das estruturas governamentais, ou daquelas que são tidas como tal, que é o caso da ATA."	Há falta de profissionalismo das estruturas governamentais e associações;
	Má forma de divulgação dos Açores;
	Há muitos anos que se gasta muito dinheiro que nem sempre é empregue;
	É preciso reorganizar a promoção e orientação para alguns mercados;
	Há mercados que são mal explorados;
	Há falta de organização e continuamos a estar mal estruturados;
	No que diz respeito à natureza, há que tornar as atividades sustentáveis e preservar a natureza;
	Há que controlar e coordenar a carga de pessoas que têm nos espaços visitados, pois estão sobrelotados e sobrecarregados;
G11: "Olhe pela minha própria experiência pessoal no campo eu acho que continuam a faltar apoios a jovens empresários que queiram investir de imediato..."	Continua a haver falta de apoios a jovens empresários que queiram investir de imediato, a curto prazo;
	Existem bons apoios da União Europeia, mas são demorados e normalmente há prazos curtos em outros aspetos;
	Devia haver uma plataforma global para divulgar a informação e os apoios existentes;
	Devia haver melhor sinalização para alguns locais e o processo de melhorar a sinalização deveria ser mais fácil;
	Devia haver uma intervenção do governo regional quanto aos transportes, para que a deslocação entre ilhas fosse mais barata;
G12: "... tem que estar em linha com o investimento e com os projetos que estão em curso porque dizer por um lado que é essa a linha e são esses os produtos a defender e é esse o posicionamento e depois aparecerem projetos completamente desenquadrados com isso, não faz sentido..."	As entidades políticas têm de estar em constante evolução para acompanhar evolução do próprio setor do turismo;
	Governo tem uma estratégia clara;
	Governo apresentou um plano muito bem delineado;
	É preciso operacionalizar a sua estratégia;
	Não podem aparecer investimentos e projetos que não estão de acordo com a estratégia e plano apresentados pelo Governos Regional;
	Governo Regional tem de condicionar os projetos e investimentos;
	Governo Regional tem de saber sensibilizar os investidores a criarem produtos alinhados com a estratégia que se está a seguir;
G13: "... há uma preocupação grande em distribuir, divulgar informação junto daqueles que fazem, que dinamizam este sector e mesmo da parte das associações de turismo têm vindo a apresentar-se como um apoio para as empresas..."	As ações políticas e projetos políticos da região tardaram a aparecer;
	As associações de turismo começaram a promover os Açores antes das <i>low cost</i> e das primeiras massas críticas de turistas que apareceram;
	Há uma preocupação grande em divulgar e informar os apoios existentes para todas as pessoas envolvidas no turismo;
	As associações de turismo têm-se vindo a apresentar como apoio às empresas;
	Devia haver uma maior monitorização das empresas, para ver não danificam a natureza e se há segurança para os turistas;
G14: "Nós temos, neste momento, algumas estruturas base, ou seja, portos e aeroportos, embora a questão do transporte marítimo, que é maioritariamente sazonal, condiciona também um pouco o desenvolvimento dos Açores (...) A política de transportes aéreos, quase baseada em São Miguel é que pode fazer com que haja um desenvolvimento em várias velocidades nas restantes ilhas dos Açores..."	Temos bons e bem equipados aeroportos que contribuem para o desenvolvimento dos Açores;
	O transporte marítimo, apesar de ser maioritariamente sazonal (porque o mar não permite de outra forma), condiciona também um pouco o desenvolvimento dos Açores;
	A política de transportes aéreos, quase baseada em São Miguel é que pode fazer com que o desenvolvimento seja mais ou menos rápido nas restantes ilhas;
	Alguns hotéis de maiores dimensões foram apoiados e são importantes, porque se não houver hotelaria não há aviões e vice-versa;
	Deveria haver mais postos de prestação de serviços complementares e apoio ao turista;
G15: "Tem certas organizações que estão a trabalhar muito bem e tem outras que estão a trabalhar muito mal, porque só querem saber de certas empresas, derivado ao setor de hotelaria. Acho que deviam-se redirecionar mais para a parte dos restaurantes (...)"	Algumas organizações estão a agir bem, outras nem tanto;
	Há um conjunto de interesses políticos que favorece mais uma empresa do que outra;
	Nota-se apenas um incentivo maior às unidades hoteleiras por parte das instituições governamentais.
G16: "Eu acho que o passo decisivo foi dado e foi bem dado, que foi a política aérea."	A nível de política o passo mais importante foi bem dado - há mais opções nas ligações aéreas;
	O setor turístico dos Açores está a progredir a nível de investimentos;
	Há uma grande oferta a nível de estruturas - alojamentos e/ou unidades hoteleiras.
G17: "... eu acho que tem tido um desenvolvimento muito bom." "... tem tido um cuidado muito grande com a satisfação dos turistas e em melhorar cada	Têm tido um desenvolvimento muito bom;
	Nota-se uma preocupação com a satisfação dos turistas;
	Nota-se uma preocupação com a melhoria do produto e a forma como é mostrado;
	Estão a desenvolver muitas atividades interessantes para as pessoas se sentirem ocupadas;

vez mais o produto e a forma como o produto é mostrado e acho que está a desenvolver muitas atividades interessantes..."	Há a preocupação de que as pessoas queiram voltar e, conseqüentemente, passem uma boa imagem;
	Atualmente promovem animações ao longo do ano, como concertos de varandas, entre outras;
	Presentemente e sempre ponderamos animações atrativas e diferentes.
G18: "... estão melhores e está-se a pensar os Açores numa forma global e não numa ilha só portanto parece-me bem."	As políticas estão a melhorar;
	A reestruturação do turismo tem vindo a sentir-se de uma forma conjunta - já se pensa nas ilhas como um todo.

Q	Transcrição	Síntese da resposta
Q3	D1: "a iniciativa privada (...) continua a focalizar muito o seu investimento nas infraestruturas de alojamento. (...) mas se calhar falta alguém começar a falar nisso, que é, mas não se esqueçam que a nossa capacidade toda só faz sentido se houver pessoas e as pessoas só vão continuar a vir cá se experimentarem, se tiverem as experiências, e depois se isso for potenciado pelo passar de palavra às outras pessoas."	Grande apetência e motivação dos privados para investir no setor do turismo;
		Enfoque do investimento em infraestruturas de alojamento;
		É necessário que se comesse também a reorientar os recursos para a animação turística;
		Governo poderia apelar e orientar os privados, para determinadas tipologias de animação turística, ou ir por via de conceções ou concursos públicos;
		É necessário mais empresas de animação turística nas ilhas que já existe e naquelas em que não há;
		Deve parar-se de construir hotéis nas ilhas intermédias porque depois não têm muitas atividades;
	D2: "Os jovens empreendedores, cada vez mais, são eles que têm vindo a responder, que têm vindo a se posicionar no mercado, com empresas ligadas ao marítimo-turístico, empresas de animação turística em terra e outro tipo de empresas de prestação de serviços ligadas todas ao setor."	Algumas empresas expandem os seus serviços para diversas ilhas;
		São cada vez mais os jovens empreendedores que têm vindo a dar resposta no setor do turismo;
		As empresas promovem o desenvolvimento económico e social dos Açores;
	D3: "... é reconhecido realmente o valor delas e vê-se a evolução do número, atualmente penso que já existe na região trezentas e tal empresas de animação turística (...), mas há uns 10 anos atrás, estávamos nas 43 empresas na região, se tanto..." (ST) "Mas ainda se pode qualificar muito e eles podem melhorar muito o seu serviço, mas já estão identificadas as áreas." (SP)	
		As empresas são importantes para a ocupação do turista e aumento da sua estada média;
		O turista tem várias atividades que o permite ter ocupação por vários dias nos Açores;
		O número de empresas de animação turística tem aumentado;
		Empresas de animação turística têm-se vindo a especializar nas suas áreas;
		A grande maioria dos produtos já estão identificados e com empresas a trabalhá-los;
		Oferta consolidada e diversificada;
		Algumas atividades começam a estar identificadas com algumas ilhas;
		Haverá sempre inovação e com isso novas atividades irão surgir;
		Ainda se pode qualificar e melhorar mais o serviço;

Q	Transcrição	Síntese da resposta
Q3	<p>G1: "Há ideias... Não querem. Porquê? Porque vai mexer com ele, com aquele outro. Não é fácil. Nós vivemos num meio pequenino, que tem que abrir e isso o que eu digo, a minha conversa de base é 'mentalidade'. Enquanto a mentalidade não for mudada vocês podem ir para onde quiserem que as coisas não vão ser mudadas."</p> <p>"Mas a ideia é que se a gente muda alguma coisa ou se faz alguma coisa aqui, é 'oh porque vocês vão fazer que é para eu...', 'Pah, preocupa-te contigo que eu estou preocupado é comigo.' Pronto, eu continuo a dizer, o grave problema dos Açores, de momento, ainda é um bocadinho a mentalidade."</p>	Empresas têm de perceber o tipo de turismo querem e onde o encontrar;
		Existe uma diversidade de atividades para o turista nacional;
		Não há tanta diversidade de atividades para o turista estrangeiro;
		Todas as pessoas têm de ter boa formação em inglês;
		O turismo mexe com muitas áreas e por isso, todas essas empresas têm de estar envolvidos;
		Existem outras atividades e setores, mas não nos podemos esquecer nem desprezar os turistas;
		Não precisa ter medo porque eles não vêm destruir se nós os acompanharmos;
		Não ter medo de fazer coisas novas;
		Não ter medo de receber turistas (pessoas novas);
		Atividades em língua inglesa para ter em conta os turistas (cinema sem ser dublado);
	<p>G2: "Eu acho que devia haver alguma profissionalização depois a outros níveis. Há coisas que ainda pecam, se há coisas que estão muito à frente, por exemplo, já que estamos a falar da observação de cetáceos, eu creio que as empresas, pelo menos as maiores, estão num nível de profissionalização bastante elevado, há outras que estão num nível completamente básico ainda de profissionalização. Muito amadores, ainda muito..."</p>	Pessoas têm de ter força de vontade e desenvolver negócios, de fazer;
		Mais profissionalização das empresas;
		Mais quantidade e qualidade a nível da restauração;
		Mais quantidade e qualidade a nível da hotelaria;
		Há espaço para mais empresas, de todo o tipo, ligadas ao turismo;
	<p>G3: "As de animação.. Têm surgido muitas empresas nessas áreas."</p> <p>"... o que é certo é que é interessante porque também tenho visto uma diferenciação dos serviços que existem atualmente."</p>	Têm surgido muitas empresas de animação turística;
		Existem cada vez mais serviços diferenciados;
		É necessário melhorar o serviço de restauração, a nível de formação e parte técnica;
		Em empresas que prestam serviço de observação de cetáceos, estamos bem exceto julho e agosto;
	<p>G4: "... está a haver muita gente a fazer a mesma coisa. E o que é que as novas empresas estão a fazer? Estão a descer o preço, portanto, acho que é um erro crasso que se está a cometer, porque a ideia não é descer preços. A ideia é prestar serviços de qualidade, o que também se começa a ver que não é bem assim. Existem empresas aí que estão a prestar um serviço algo duvidoso... Claro que eu sou suspeito a falar dos outros, mas pelo que ouço falar, há coisas preocupantes. Tem que se ter cuidado com isso."</p>	Há cada vez menos das tradicionais excursões e cada vez mais um serviço personalizado;
		Bom investimento em infraestruturas por parte dos privados, como o alojamento local que cresceu bastante;
		Há muitas empresas a prestar o mesmo serviço;
		Existem empresas que prestam um serviço de baixa qualidade para descer no preço e ganhar o cliente;
		Temos é de oferecer um serviço de qualidade;
		Temos espaço para ainda crescer mais, mas em empresas diferenciadoras;
		A maioria das empresas de animação turística prestam o mesmo serviço.
		Apenas uma pequena parte das empresas de animação turística presta um serviço diferenciador;
	<p>G5: "Existe um leque de atividades que se pode realizar na ilha de São Miguel e nos Açores também."</p>	As empresas também têm de promover os seus produtos e os Açores;
		Existe uma série de atividades que se podem realizar nos Açores;
		Todos têm de trabalhar em conjunto e promover o destino Açores;
		A maioria das empresas praticam o mesmo tipo de atividades;
		Há falta de diversificação e inovação;
		Em várias áreas do turismo, por haver muita oferta igual, têm baixo demasiado o preço para captar o cliente;
		Têm é de trabalhar todos em conjunto e levar o nome Açores mais longe;
		É necessário, cada vez mais, prestar um serviço diferenciador e o próprio turista vem à procura de coisas novas;
	<p>G6: "... eu neste momento acho que a oferta para quem vem cá passar uma semana é muito boa portanto as pessoas têm muita coisa que podem fazer."</p>	A nível das atividades de animação turística estamos bem;
		Existe muita boa variedade de atividades que se podem fazer;
		Temos muitas empresas a fazer o mesmo;
		Deve-se aumentar a diversidade da oferta e não a quantidade da mesma oferta que já existe;
		Deve-se aumentar a qualidade e das empresas que já existem;
	<p>G7: "As atividades existentes eu penso que estão bem,</p>	Não devem entrar numa atividade igual "à do vizinho", só porque ele está a ter lucros;
		As atividades estão a ir bem e a tirar partido das condições naturais;

tiram de alguma forma partido das nossas condições enfim naturais..."	As empresas que prestam serviço no mar têm uma maior consciencialização para com a relação com os animais;
G8: "Precisamos, precisamos de muito mais atividades, o problema dos Açores não foi só crescer no número de visitantes isso foi importante e está a haver esse crescimento, eu julgo que o problema maior é manter as pessoas..."	Há falta de atividades; É necessário encontrar soluções para aumentar a estadia média dos turistas; É importante arranjar serviços complementares às empresas de animação turística, que formem os turistas para que preservem e não danifiquem o nosso meio ambiente e natureza; Falta muito de animação mas tem de se ter cuidado para não estragarmos o que temos de melhor, que é a natureza;
G9: "Eu acho que as atividades existentes estão cada vez mais desenvolvidas..."	Cada vez mais desenvolvidas; Começa a haver muito do mesmo; As pessoas acabam por vender mais barato para não deixarem de ter uma margem e acabam por prejudicar outras; Era importante existir meios de comunicação que informassem que atividades/investimentos já existem; Era importante saber o que já está em vias de aprovação, o que já está a ser feito, quantas pessoas poderiam investir também;
G10: "As atividades adequam-se perfeitamente aquilo que é aquilo que são os Açores." "... ainda há espaço para crescer e julgo que em quase todas as atividades há espaço para crescer."	Atividades são adequadas aos Açores; Tem que se explorar todas as ideias ligadas ao mar; Observação de cetáceos é a atividade mais importante dos Açores em mar; Também há várias coisas para explorar em terra; Para além da natureza, há que promover uma oferta mais global com complementos como a cultura e a gastronomia; Há espaço para mais atividades, mas mais concretamente melhores e diferenciadoras; Começou-se por atividades mais ligadas diretamente com a natureza mas depois vão aparecendo outras coisas; É importante limites ao número de empresas semelhantes na oferta, por uma questão de sustentabilidade da natureza e empresas; Faz-se muito e é mau, quando se vê empresas a ganhar dinheiro, então aparecem outras a fazer o mesmo para tentar ganhar; Com muitas empresas a praticar o mesmo haverá depois uma seleção tendo em conta a credibilidade, conhecimento e qualidade; As atividades temáticas, culturais e gastronómicas ajudam a combater a sazonalidade;
G11: "Ótimas mas mal divulgadas."	Ótimas; Mal divulgadas; Há espaço para mais; Tem de se encontrar o nosso nicho de mercado para não vendermos os Açores ao desbarato;
G12: "... hoje em dia temos uma panóplia de coisas a fazer, haverão mais coisas ainda para fazer, há sempre coisas diferentes a fazer, o que eu acho é que temos que ser muito bons, não podemos ser muito bons em tudo, temos é de ser muito bons nas melhores atividades..."	Hoje em dia temos várias atividades; Há mais atividades ainda por explorar; Temos é de oferecer um serviço de qualidade; Não podemos ser bons em todas as atividades, mas nas melhores que temos, temos de ser bons em tudo; As atividades têm evoluído muito; As atividades respondem em grande parte a aquilo que as pessoas procuram; As atividades têm de saber vender os seus serviços e estarem de fácil acesso e disponíveis para os turistas que vêm aos Açores; As atividades têm de se comercializar melhor e arranjar ferramentas para serem melhor promovidas, mesmo junto de agentes; As atividades têm de ter segurança, confiança e qualidade; As atividades têm de se saber ajustar a vários segmentos de clientes, com diferentes orçamentos; Tem de haver um investimento dos empresários em melhorar os produtos e em equipamentos de qualidade;
G13: "... eu acho que há sempre espaço para quem trabalhe bem não há espaço para quem não trabalhe bem.... "	São adequadas às ofertas naturais das ilhas; Os produtos que surgem são aqueles que a própria natureza proporciona as suas práticas; Ainda há espaço para empresas que trabalhem bem; Há lugar para empresas diferentes que satisfaçam as necessidades dos clientes;

	As empresas têm que ter vocação e gostar de receber as pessoas e mostrar a nossa oferta turística;
G14: "As atividades existentes, só agora, entre aspas, há dois ou três anos atrás é que se começam a organizar melhor. Hoje já se vê uma melhor organização, ou pelo menos mais visível, da animação turística ..."	Só há pouco tempo é que as atividades existentes começam a estar mais organizadas;
	Hoje já se vê uma melhor organização a nível de animação turística;
	É preciso divulgar mais informações acerca das ilhas aos turistas, para que as pessoas percebam o que estão a visitar;
	Por exemplo, o facto de a terceira ser Património Mundial muitas vezes não é bem explicado;
	Tem havido uma evolução em termos de meios áudio visuais e telemóveis em termos de apps de apoio turístico;
	Em termos de atividades, algumas áreas estão a ter desenvolvimento, mas muito através de meios informais e pouco organizados;
	Deveria haver mais postos de prestação de serviços complementares e apoio ao turista;
	Os Açores podem ter algumas atividades que são importantes para os turistas escolherem este destino;
G15: "A nível de quantidade, acho que já somos exagerados ..." " ...Para diversificar aqui o turismo a nível marítimo-turístico acho que sim."	Por exemplo, o facto da ilha terceira ter golfe pode fazer com que escolham a ilha Terceira em vez da Ilha de São Miguel;
	Há exagero a nível quantitativo - várias empresas com os mesmos entretenimentos;
	A nível de diversidade existem várias opções que requerem mais exploração;
G16: "Eu acho que há muito pouca coisa ainda."	Há que promover mais atividades marítimas.
	Há pouca coisa ainda;
G17: "Eu acho que a gente tem uma boa diversidade de atividades, algumas com muita qualidade outras que se calhar não são muito perfeitas..." "Penso que tem havido um cuidado cada vez maior de qualificar a mão de obra..."	Há que promover mais atividades, ou animações, ao turista.
	Temos uma boa diversidade de atividades, algumas com muita qualidade, outras provavelmente com menos;
	De uma forma geral a oferta turística é muito boa;
	Tem havido um cuidado, cada vez maior, de qualificar a mão-de-obra;
	Há uma preocupação, da parte dos empresários, de formar o seu pessoal, ou até contratar funcionários já com alguma formação;
	Ainda há uma falha muito grande na informação relativa às atividades turísticas;
G18: "Acho que melhoramos muito nos últimos anos esta parte ..." "... já falamos de 4 ou 5 empresas viradas para o mar, obviamente se calhar devíamos tentar crescer noutras atividades, noutras formas de ocupar quem nos recebe digamos assim e também não podemos estar só dependentes do mar até porque de inverno por vezes infelizmente não é possível ir para o mar ..."	Muitos turistas que por aqui passam não fazem ideia da diversidade de atividades existentes;
	As atividades náuticas estão muito bem e a oferta é grande;
	Promover mais atividades que envolvam, não só o verão, mas as 4 estações do ano;
	A oferta hoteleira presentemente é aceitável - depende muito das ligações aéreas.

Q	Transcrição	Síntese da resposta
Q4	D1: "E neste momento assiste-se claramente, neste momento e isto é algo que já vem de há cerca de dois anos, esta parte, existe um grande enfoque no aumento da oferta da capacidade hoteleira, ou seja, no direcionamento para o alojamento."	Grande enfoque no alojamento;
		Verifica-se um interesse moderado a nível das unidades hoteleiras tradicionais;
		Há algum interesse nas novas tipologias de alojamento ligadas do turismo rural;
		Existe um grande interesse no alojamento local;
	D2: "Mas eu penso que os serviços, cada vez mais com qualidade, apostar-se, terá um maior retorno económico, bem como também, alguma unidade hoteleira, de grande qualidade, que possa também apresentar-se no mercado, acho que terá êxito."	Serviços de qualidade terão um maior retorno;
		Hotelaria de grande qualidade;
	D3: "Para investir no turismo ... Se for para a vertente das dormidas, investir não em hotelaria tradicional, mas ou hotéis de Charme de pequena dimensão, ou um turismo rural com muito produto associado de um segmento alto, era o que eu apostava." (SP)	Hotéis de Charme de pequena dimensão;
		Turismo rural com um produto de um segmento alto associado;
		No online, a nível da área de vendas e operadores;
		Tudo o que é associado a mar a nível de produtos/ animação turística;

Q	Transcrição	Síntese da resposta
Q4	G1: "Há muitas áreas de oportunidade aqui e de momento deve-se dar apoio a quem trará as coisas novas"	Há espaço para mais novas tipologias de alojamento que se montem e desmontem (ex: <i>bungalows</i>); Deve-se dar apoio a quem traz coisas novas (criatividade); Deve haver um controlo relativamente à quantidade de empresas em algumas áreas; Há muitos sítios, como o alojamento rural, em que não têm nada de jeito;
	G2: "Acho que os Açores, em geral, não é só esta ilha, os Açores em geral têm capacidade de ter mais oferta hoteleira e eu acho que se falasse do dobro da oferta não estava a exagerar e não íamos ver aí as pessoas a atropelarem-se. Tenho a certeza absoluta."	Há capacidade para crescer muito mais a nível de hotelaria; Alojamento seria uma área onde investiria; Os hotéis temáticos de pequena, média dimensão com qualidade, têm potencial; Ainda há espaço para hotéis de 3, 4 e 5 estrelas; Está a haver investimentos nas novas tipologias de alojamento, como o alojamento local e hostels;
	G3: "A nível da restauração também investiria nessas áreas para haver uma melhoria."	São Miguel está a sofrer boas alterações a nível da restauração; Falta de animação para uma faixa etária mais jovem, em São Miguel; Investimento em melhoria na restauração;
	G4: "O alojamento sem dúvida..." "a área de animação turística também é uma área que tem possibilidades, no sentido de fazer coisas diferentes, não fazer algo que já exista"	De momento não é necessário grandes investimentos em hotéis, só no futuro se o crescimento continuar; Alojamento; Alojamento local de qualidade; Alojamento rural; Coisas diferentes em animação turística;
	G5: "Mas tem vindo a haver alguns apoios, portanto, por parte das entidades públicas, em que apostaram um bocadinho na construção de novas unidades hoteleiras, permitir que houvesse mais camas disponíveis, para que a gente possa também, aumentar um bocadinho a nossa entrada de clientes ao longo do ano."	Hotelaria no verão ficam cheia; Há falta de capacidade a nível da restauração em algumas alturas;
	G6: "... neste momento se calhar em termos de hotelaria, os "hostels" mais até que a hotelaria, em termos de Rent A Car (...), porque toda a gente que vem para os Açores neste momento precisa de dormir e precisa de conduzir ou precisa de comer, até a restauração pode ser um alvo de aposta..."	Alojamento, mais em <i>hostels</i> ; Restauração; Empresa de Rent-A-Car;
	G7: "... eu fazia como tá a fazer Azores GreenMark que se especializou na manutenção e limpeza de trilhos..."	Empresa de manutenção e limpeza de trilhos; Empresas de animação turística;
	G8: "... agora que falta animação, não tenho dúvidas, em todas as ilhas e era aí de facto que apostaria com muita intensidade."	Empresas de animação turística; Ainda há um pouco de espaço para mais alojamento; Ligação inter ilhas (para aumentar a estadia média nos Açores, mesmo não sendo só numa ilha); Tem de se criar coisas novas e diferentes;
	G9: "uma coisa que é fundamental é ter uma boa casa de marisco e de peixe ..."	Restauração - marisco/peixe fresco; Alguém especializado em peixe/mariscos deveria investir numa marisqueira com peixe fresco; 80% dos turistas querem peixe fresco; Investir em espetáculos para turistas e locais mais agradáveis (discotecas ao ar livre, musicais, etc); Zonas para não fumadores;
	G10: "Das coisas principais, neste momento, era aumentar a camas no Pico e um hotel de média dimensão fazia todo o sentido."	Hotelaria de média dimensão no Pico;
	G11: "Olhe eu creio que o termalismo é sem dúvida um dos maiores potenciais económicas na região..."	Termalismo tem bastante potencial económico; Espécies endémicas dos Açores é outro recurso com grande potencial, como o mirtilo;
	G12: "Eu acho que tudo o que é produtos diferenciadores, que se ajustem ao tipo de mercado que é os Açores, à natureza, a unidades se calhar mais pequenas mas com um bom serviço, com muito conforto, eu acho que há bastante potencial para isso."	Empresas especializarem-se e terem produtos disponíveis para segmentos de mercado altos; As atividades montarem programas que permitam às pessoas vivenciar a cultura local; A nível de restauração, coisas diferenciadas, com mais sensibilidade e manuseamento; Mais oferta de animação à noite (bares, cafés, sítios para dançar e ocupar o tempo à noite); Produtos diferenciadores que se ajustem ao tipo de mercado que é os Açores, em unidades mais pequenas mas com um bom serviço e muito conforto;
	G13: "... há lugar para todos só eu acho é que tem que haver, tem que ser feito sempre com	Oferta de grande conforto; Oferta de turismo mais puro em que as pessoas querem andar e descobrir;

gosto, gosto em receber..."	Há oportunidades em várias áreas desde que as pessoas tenham bom gosto; Há espaço para todos os que trabalhem bem e que gostem de receber os turistas;
G14: "Julgo que neste momento há um investimento que pode ter algum sucesso, na área do alojamento local que é cada vez mais procurado por causa das pessoas e nessa minha filosofia do turismo de permanência nos Açores, do disfrutar, acho que é importante..."	Os investimentos na área de alojamento local podem ter algum sucesso neste momento, porque é cada vez mais procurado; Deveria haver mais formação das pessoas, porque muitas vezes, o turista deveria ser recebido de outra forma; A restauração está a melhorar a nível de horários por adaptação pela necessidade de negócio; Deveria haver mais variedade de restaurantes, de forma a satisfazer as necessidades de outro tipo de clientela; Devemos saber organizar atividades para quando está mau tempo ocupar o tempo de quem nos visita - há falta de oferta nesse sentido; Deve haver um uso equilibrado e tem que haver uma capacidade de regular o acesso a alguns lugares; O efeito do turismo está longe de ser preocupantes quer na natureza quer no nosso património; Tem havido uma maior aposta no turismo e há que dar oferta a esse mesmo turismo; Tem que se investir muito na formação das pessoas.
G15: "... eu acho que isto é mais virado para a parte da natureza, porque a gente tem uma beleza natural fora do normal e é o que as pessoas neste momento andam mais à procura ..."	Apostar na natureza; Investir na criação de trilhos mais fáceis de forma a que o turista não fique tão cansado.
G16: "... uma ideia que eu por acaso tive, é fazer bares de países, por exemplo. O bar Inglês, o bar Alemão - agente recebe aqui alemães que é uma coisa séria. Por exemplo, isso é um exemplo."	Investir em bares com nomes específicos de forma a agradar o turista estrangeiro; Adaptar projetos que já existem; Evitar investir em grandes projetos; Vender ou promover a divulgação da natureza - o bem dos Açores.
G17: "Investia em alojamento em experiências diferentes, porque eu acho que o alojamento, o mercado imobiliário é um mercado muito estável e muito bom, mas há mais opções."	Investir em alojamento; O mercado imobiliário é muito estável e muito bom; Explorar o desenvolvimento das tradições e que têm potencial; Os custos de divulgação são muito grandes e o retorno visível é pouco; O retorno seria para todas as empresas; Promover a melhoria da divulgação;
G18: "... nós devemos corrigir um pouco e tipo o turismo rural penso que se adequa mais aos Açores digamos assim e a quem nos procura porque estamos a falar de um destino verde, estamos a falar de um destino ligado à paisagem, ao descanso portanto, ter coisas diferentes daquilo que as pessoas possam ter nos países delas ou nas grandes cidades..."	Não investir tanto em unidades hoteleiras tradicionais; Investir mais em pequenos alojamentos ligados à paisagem açoriana envolvente - ao mato e ao mar; Investir no turismo rural; Investir em atividades diferentes das que os turistas encontram nos seus países.

Q	Transcrição	Síntese da resposta
Q5	D1: "Eu penso que aquilo que eles têm em mente, quando procuram os Açores, a generalidade deles, é virem para um destino, não diria imaculado, mas em que a natureza ainda está num estado muito pouco humanizado..."	Natureza;
		Segurança (somos dos destinos mais seguros);
		Conforto;
		Paisagens;
		Realidade da insularidade, natureza próxima do mar e dos usufrutos que se podem retirar dele;
	D2: "Eu acho que as pessoas vêm aos Açores procurar essencialmente uma coisa, o bem-estar e verificar a observação da natureza e, digamos, ambientar-se com essa própria natureza."	Usufruir da natureza de forma ativa;
		Natureza;
		Segurança (Temos um destino seguro);
		Os turistas procuram o bem-estar;
		Temos uma enorme quantidade e variedade de soluções e experiências extraordinárias e de qualidade;
	D3: "Portanto, nós depois complementamos, mas a base é a natureza." (SP)	Natureza;
		Paisagens;
		Estar próximos da natureza e usufruir de forma ativa;
		Vertente cultural;
		Gastronomia;

Q	Transcrição	Síntese da resposta
Q5	G1: "Natureza. As pessoas vêm para aqui pela natureza e pela capacidade que nós temos de fazer coisas que não se fazem mais lado nenhum, já não se fazem."	Natureza; Por se fazerem coisas que não se fazem em mais lado nenhum;
	G2: "O que o turista em si vem procurar eu acho que em termos gerais não vem preocupado com o tempo - felizmente eles estão mais ou menos avisados de como é que pode ser o tempo nos açores, seja em Portugal seja em outros mercados - mas vêm procurar a natureza"	Natureza; Fauna marítima; Não vêm preocupados com o tempo/ clima; Paisagens; Atividades/ Turismo ativo; Gastronomia;
	G3: "Procuram a nossa natureza. Sem dúvida!"	Natureza; Para descobrir e explorar; Paisagens; Gastronomia; Conforto e bem-estar; Não vêm pelo sol e praia, mas uma combinação com tudo o resto;
	G4: "O que é que procuram? Procuram natureza."	Natureza; Ver coisas diferentes naturais; Paisagens;
	G5: "Já temos um bocadinho de tudo. Logicamente, todos eles vêm numa base, que é o turismo de natureza."	Fazer trilhos; Tours; Gastronomia; Atividades mais radicais; Natureza; Paisagens;
	G6: "... onde eles possam ver um bocadinho aquela natureza intocável... "	Ambiente calmo; Natureza pouco humanizada; Destino com poucas pessoas;
	G7: "Ora os turistas procuram de facto sossego, procuram calma e procura uma natureza inspiradora que os faça recuperar da mente e o corpo e gostam muito enfim de se sentirem em sítios pequeninos sem pessoas..."	Sossego, calma; Natureza; Sítio isolado e com poucas pessoas; Ar puro; Uma animação/ entretenimento; Carater hospitaleiro das pessoas;
	G8: "A maior parte é natureza não tenho dúvidas..."	Natureza;
	G9: "... há uns que vêm com intenção de trilhos, há outros que vêm com intenção de ver os golfinhos, as baleias(...), para fazer mergulho(...), principalmente Natureza..."	Natureza; Gastronomia; Ver golfinhos e baleias; Trilhos, passeios, caminhadas; Mergulho; Há falta de alguns espetáculos para turistas;
	G10: "Procuram é, de facto, um contato direto com a natureza e um contacto com as pessoas."	Paz e sossego; Contacto com a natureza; Observação de baleias; Passeios e trilhos; Contacto direto e facilidade de interagir com as pessoas locais; Cultura; Gastronomia;
	G11: "... eles procuram exatamente isso, aquilo que é natural."	Beleza e recursos naturais; Atividades relacionadas com a natureza; Termas; Procuram o natural por isso temos de o preservar; Experimentar aquilo que a população local vivencia;
	G12: "sobretudo a maioria é turismo ativo, a maioria do ano, mas este que eu também estou a falar é muito mais no inverno, aí há também um grande potencial que é ir à procura	Turismo ativo; Turismo de saúde e recuperar energias; Ambiente calmo e sossego; Contacto com a natureza;

exatamente dessas pessoas durante o inverno que querem relaxar e recuperar."	Tranquilidade;
G13: "...querem só natureza pura."	Natureza; Ar puro;
G14: "Eu julgo que a maior parte das pessoas ainda vem só pela paisagem e para tirar fotografias, a grande maioria das pessoas. Depois (...) aqueles que voltam frequentemente às ilhas, já não vêm para tirar fotografias. Tiram muitas fotografias, mas vêm para sentir, para desfrutar das ilhas..."	A grande maioria vem pelas paisagens e para tirar fotografias; As pessoas que costumam voltar, vêm para sentir e desfrutar das ilhas.
G15: "É a beleza. O que eles vêm procurar aqui (...), é conhecer a beleza natural que a gente tem, porque a gente consegue ter um bocadinho de tudo. (...)"	Procuram a beleza natural; Procuram um bocadinho de tudo.
G16: "É a natureza, é a natureza. A grande fatia deles..."	Os turistas procuram a natureza.
G17: "Eu acho que eles vêm à procura de paisagens espetaculares. Todos eles veem as fotografias e querem ver todas aquelas coisas que aparecem." "... eu acho que de um modo geral, todos eles ficam surpreendidos e superam as expectativas brutalmente quando chegam cá."	Vêm à procura de paisagens espetaculares que veem nas fotografias; Alguns já vêm com a ideia de efetuar muitas caminhadas ao encontro de paisagens luxuriantes; Querem também aproveitar o mar; A calma; Preços baixos; Clima; Paisagens.
G18: "Acima de tudo eu penso que procuram natureza, eu penso que nós somos muito conectados com natureza, com mar, com descanso, tranquilidade ..."	Natureza; Mar; Descanso e tranquilidade.

Q	Transcrição	Síntese da resposta
Q6	D1: "... acho que não há nenhum sentimento, por acaso..., ou é por nós estarmos há pouco tempo nisso, o sentimento que nós recolhemos dos agentes privados é de que, nas ilhas que atualmente têm menos, querem ter mais, mas até agora não houve aquela exigência básica de 'não, agente quer ter mais porque aqueles têm'. Por acaso há uma concessão, os vários responsáveis têm noção do que é que têm e tenho defendido mais turismo..." "e dentro dos Açores somos 9 ilhas e somos quase 9 realidades distintas"	Ilhas e agentes querem mais por ser importante para a ilha e não por outra ilha também ter;
		As ilhas têm noção das suas capacidades e limitações;
		Turismo dos Açores quer dar a conhecer o nome Açores;
		Somos quase 9 realidades distintas;
		Dos responsáveis do turismo não se espera rivalidades nem tendência de beneficiar ilhas;
		Quebrar a ideia de se "ir aos Açores só por causa de São Miguel";
		Existem velocidades de desenvolvimento diferentes nas diversas ilhas;
		Os responsáveis políticos têm a responsabilidade de garantir o crescimento global dos Açores;
		Não é mau, o desenvolvimento do turismo, chegando a um determinado patamar em algumas ilhas, se comecem a transferir esses benefícios para outras;
		Há um esforço e atenção em observar quais as ilhas que mais se predispõe a serem promovidas;
		Ilhas são complementares entre si;
		Ilhas devem agir como conjunto e não quererem cada uma se afirmar;
		Criação de rotas nos Açores que abarquem várias ilhas;
	D2: "... a ATA, promove os Açores, e faz a promoção externa dos Açores."	Os Açores são promovidos como um todo e não por ilha;
	D3: "Em termos de natureza é igual e depois o nosso trabalho é tentar diferenciar na complementaridade do produto." (SP)	Açores são um destino de natureza mas depois existem várias atividades e experiências;

Q	Transcrição	Síntese da resposta
Q6	G1: "Não. Os destinos são todos diferentes."	São 9 destinos diferentes; Cada ilha tem as suas particularidades; Há muita rivalidade em cada ilha querer ter o mesmo que as outras têm;
	G2: "Por exemplo, o melhor exemplo de todos é a ilha complementar das Flores, o Corvo. E tal como existe um Corvo para as Flores, devia de existir S. Maria para S. Miguel e Graciosa para a Terceira."	Entre 2 ou 3 ilhas pode existir concorrência, mas de resto não; Há muita rivalidade em cada ilha querer ter o mesmo que as outras têm; São Miguel tem mais potencialidades, mas o turismo cresceu em todas as ilhas; Ilhas deviam ser mais complementares umas das outras para se visitar mais facilmente; Agora não mas dentro em breve vai haver concorrência entre algumas ilhas; O turista quando vem 3 dias, fica difícil visitar mais ilhas;
	G3: "Portanto, eu acho que sendo tão diferente, (...) acho que há aqui um grande potencial para se alavancar ainda mais uma parceria, uma sinergia, um cross-selling, que é a palavra que, se calhar, mais se adequa, de vender uma experiência entre várias ilhas..."	Ilhas são muito diferentes umas das outras; Não devia haver rivalidade, mas sim uma consciência, de cada ilha, dos seus pontos fortes e fracos; Deveriam era funcionar como complementares umas das outras e fazer-se um "cross-selling" e vender uma experiência; Era possível de se criar antes um circuito interessante; Não é possível em pouco dias ver várias ilhas; Ilhas são muito diferentes umas das outras;
	G4: "Que existe, existe. Que não tem lógica, não tem lógica. A minha perspetiva é, e eu ando com centenas de pessoas anualmente, todas elas eventualmente vêm para cá a primeira vez, mas ficam com desejo e com uma curiosidade de conhecer as outras ilhas." "... e posso dizer que 70 a 80 % dos meus clientes dizem que querem conhecer as outras ilhas."	As ilhas são diferentes; Não devia haver rivalidade porque a maioria dos turistas mesmo indo a São Miguel quer visitar outras ilhas; Há mercado para todos, mas é necessário criar as condições necessárias para receber turistas, nas várias ilhas;
	G5: "Eu acho que não, porque é assim. Todas as ilhas, disseste e bem, são consideradas – e são – e apresentam um turismo de natureza, mas todas elas são muito diferentes umas das outras. E cada uma tem as suas características especiais."	Não há concorrência porque as ilhas são todas diferentes; Ilhas não têm todas a mesma capacidade, por isso não há mal de haver uma ilha que sirva de entrada; A maioria das pessoas que começa por São Miguel depois tem curiosidade e vai às outras ilhas; Naturalmente as ilhas tentam puxar os turistas para si; Todas as ilhas têm qualidade para receber qualquer turista, mas têm diferentes condições;
	G6: "... se calhar as outras ilhas têm que escolher estes nichos que realmente oferecem e tenham a capacidade de ir buscar pessoas porque são diferentes, porque são melhores nem que isso implique ser um bocadinho mais caro."	De momento há concorrência, porque têm todas a mesma oferta; As ilhas deviam focar-se em nichos de mercado específicos para as suas características; São Miguel vai ser sempre a ilha com mais oferta, pela sua dimensão e quantidade de pessoas;
	G7: "Há conflito entre as pessoas que habitam em cada ilha mas (...) as ilhas são complementares porque apesar de serem todas ilhas oceânicas, fazerem parte todas do mesmo arquipélago elas têm características diferentes..."	Há conflitos; Mas as ilhas são altamente complementares; Apesar de serem todas ilhas, pertencentes ao mesmo arquipélago, têm todas características diferentes;
	G8: "A concorrência não diria que exista, diria que se calhar e se calhar volto atrás um bocadinho o que falta nalgumas ilhas é conseguirem perceber o que é que podem oferecer de diferente..."	Não há concorrência; Algumas ilhas ficam preocupadas em imitar SM mas têm é de perceber o que conseguem oferecer de diferente; Cada ilha especializando-se, poderíamos ter pacotes diferenciados que atrairia turistas por mais tempo;
	G9: "...Rivalidade entre ilhas, há sempre alguma coisa, mas já houve mais..."	Há, mas já houve mais rivalidade; Se as ilhas mais pequenas não forem capazes de fazer alguma coisa para núcleos determinados de oferta de alguns produtos turísticos e se não tiverem lá bons profissionais com certeza que vão ter muito mais dificuldades; Se as outras ilhas tiverem bons profissionais e uma boa oferta, os turistas também vão querer visitá-las em vez de irem só a São Miguel e à Terceira; As pessoas de cada ilha é que têm que fazer pela própria ilha; Há mercado para todas as ilhas, mas as pessoas de cada ilha é que têm que fazer pela sua ilha; Devemos tirar proveito das especialidades e especificidades que existem em cada ilha;
	G10: "Eu acho que há sempre."	Existe bairrismo desde a altura em que os Açores foram divididos em destritos;

"Embora os princípios possam ser os mesmos, a nível da vulcanologia, da sismologia, da geologia e, depois, há pormenores que são diferentes em cada ilha que vale sempre a pena ver."	<p>Sempre que uma ilha tem alguma coisa, tem outra a reclamar que também quer;</p> <p>Os grandes investimentos são feitos basicamente em poucas ilhas, mas todas beneficiam com o aumento de turistas;</p> <p>Ilhas são complementares entre si e por isso seria importante criar circuitos Açorianos;</p> <p>Têm os mesmos princípios, mas todas têm pormenores diferentes;</p>
G11: "... apesar de sermos todos pertencentes ao mesmo arquipélago temos muitas coisas em particular."	<p>As ilhas têm todas potencialidades muito diferentes;</p> <p>Apesar serem do mesmo arquipélago, todas têm as suas particularidades;</p> <p>As ilhas são complementares, de uma oferta Açores;</p> <p>Existem grandes diferenças entre as 9 ilhas;</p>
G12: "... na minha opinião as pessoas têm que ter consciência que cada turista que vem a qualquer ilha abre uma panóplia de oportunidades para haver mais gente a voltar para as outras ilhas portanto, não pode ser visto como concorrência..."	<p>Percebe-se que se diga isso, mas independentemente da ilha por onde comecem, o importante é visitarem as outras;</p> <p>Cada ilha tem a sua identidade e as suas características;</p> <p>É normal as ilhas maiores terem mais facilidades de acesso e mais oferta;</p> <p>Cada ilha tem o seu encanto;</p> <p>As ilhas mais pequenas têm menos movimento;</p>
G13: "... a questão aqui não é na concorrência entre as empresas, essa existe, é saudável, é natural e é faz parte, aqui o que acontece é que há uns filhos prediletos e isso faz com que inicialmente se tenha feito uma grande preferência para aquela ilha..."	<p>Há uma certa insatisfação por quase tudo ser direcionado para a mesma ilha em primeiro lugar;</p> <p>Os esforços são direcionados mais para a ilha de maior dimensão e com mais pessoas;</p> <p>Há uma concorrência entre as empresas, mas é natural e saudável;</p>
G14: "Eu conheço as 9 ilhas dos Açores e acho que cada ilha tem uma personalidade própria. Acho que também haverá ilhas mais vocacionadas para o turismo do que outras, quer pela sua dimensão quer pela oferta, quer natural quer patrimonial que têm para oferecer..."	<p>Cada ilha tem a sua personalidade própria;</p> <p>Existem ilhas mais vocacionadas para o turismo do que outras (quer pela sua dimensão, oferta, natureza e património que têm para oferecer);</p> <p>As ilhas com mais vantagens em termos de turismo são: São Miguel, Terceira, Pico e eventualmente as Flores;</p> <p>A existência das Low Cost fazem com que haja um desenvolvimento diferente de umas ilhas para as outras;</p>
G15: "Eu penso que existe um bocado de concorrência, mas isso é bom para a gente tentar melhorar aquilo que nos faz falta."	<p>Existe grande concorrência entre as ilhas;</p> <p>Vai sempre haver concorrência entre as ilhas de São Miguel e Terceira;</p> <p>As restantes ilhas também são bonitas, mas estão ainda abaixo da expectativa;</p> <p>A ilha de São Miguel puxa mais a brasa à sua sardinha.</p>
G16: "É assim, eu por acaso, eu acho que há concorrência."	<p>Há concorrência entre as ilhas;</p> <p>Há que explorar as potencialidades específicas a cada uma das ilhas;</p> <p>As ilhas dos Açores são um todo - um destino da natureza, mas todas diferentes.</p>
G17: "Elas são diferentes, mas eu não noto muita concorrência."	<p>São de fato ilhas diferentes, mas a concorrência pouco se faz sentir;</p> <p>A concorrência apenas se sente aquando na presença de empresários dos diferentes clubes náuticos;</p> <p>Nos clubes náuticos, cada um tenta puxar a brasa para a sua ilha e é aqui que a concorrência se faz sentir;</p> <p>Passa-se a imagem "não pense que, por ter visto uma ilha, viu os Açores, porque são mesmo diferentes"</p> <p>Todas as ilhas têm os seus pontos que lhes são muito peculiares e todas elas merecem ser visitadas.</p>
G18: "... eu acho é que devemos sim perceber o que é que de melhor tem cada ilha e assim conseguirmos fazer pacotes de forma a que quem nos procura consiga perceber..."	<p>A concorrência pouco se faz sentir - as atrações turísticas são muito específicas a cada uma das ilhas;</p> <p>A gastronomia, a cultura, os desportos náuticos, entre outros, são diferentes em cada uma das ilhas;</p> <p>Procurar entender o que de melhor tem cada uma das ilhas.</p>

Q	Transcrição	Síntese da resposta
Q7	D1: "Ao fim ao cabo, acho que o vir cá para além da questão do conforto, da segurança, é também a qualidade da natureza, é aquilo que nos distingue." "... nós, Portugal (...), beneficiamos muito desta situação e também da instabilidade da questão dos atentados no centro da Europa, acabamos por beneficiar muito e os Açores, dentro do aumento do fluxo que houve para Portugal, acabaram também por beneficiar de uma franja de visitantes que acabaram por decidir vir para os Açores."	A nossa cultura;
		Gastronomia;
		Natureza pouco humanizada;
		Qualidade da nossa natureza;
		Conforto;
		Segurança;
		Manifestações humanas, como paisagens, que nos caracterizam (Vinha do Pico);
		Destino não massificado;
	D2: "Isso é essencialmente a autenticidade, a natureza e a excelência do produto de oferta."	Autenticidade (destino genuíno);
		Natureza;
		Excelência do produto;
		Não vêm em primeiro lugar pela segurança, mas também é um motivo pelo qual nos diferenciamos;
	D3: "São ilhas bem conservadas, portanto, conseguiram manter ao longo desse tempo todo a sua autenticidade, os produtos endógenos, valorizar estes aspectos, que ao fim ao cabo são coisas que um turista quando vem sente realmente, que está num destino genuíno, portanto, que não está fabricado para o turista." (ST)	A nossa cultura;
		Segurança;
		Autenticidade (Destino genuíno);
		Qualidade da nossa natureza;
		Destino novo (novidade);

Q	Transcrição	Síntese da resposta
Q7	G1: "O saber estar com as pessoas, o saber receber, o termos a capacidade de com meia dúzia de coisas, que podemos fazer algo." "Segurança. Nós ainda continuamos a ser um destino muito seguro. A segurança é uma das coisas principais que eles me perguntam... Se é seguro se não é seguro."	O saber receber e saber estar com as pessoas; Pessoas são desenrascadas (com pouco conseguem fazer algo); Gastronomia; Natureza; Segurança;
	G2: "Eu estava-me a lembrar agora de uma.... A segurança e para não dizer que essa é a primeira, não é."	A simpatia das pessoas dos Açores (cultura); Geologia, biodiversidade e geodiversidade (natureza); Paisagens; Segurança; Bons equipamentos e boas infraestruturas de acesso; Clima, temperatura atmosférica e temperatura do mar;
	G3: "... é tudo isto que nos torna muito especiais... é realmente o que a natureza nos deu." "Quer dizer, há milhentas razões para trazer cá um turista que, pode ser durante o ano todo, não é, e não está condicionado só ao sol ou ao calor. Portanto, acho que, em termos do que o destino tem para oferecer, o destino tem para oferecer coisas muito interessantes..."	Natureza; Segurança; Destino não massificado; Somos um destino novo; Destino pouco humanizado; Não é um destino caro; Diversidade de atividades que o destino tem para oferecer, durante todo o ano;
	G4: "A natureza e a diversidade de natureza que nós temos. Nós temos montanha, nós temos lagos, planícies nem por isso, mas temos umas partes mais planas e podemos conjugar as duas coisas, terra e mar, o que não se encontra em muito sítio e isto aí é que é interessante."	Natureza; Diversidade de natureza;
	G5: "... o facto da segurança que hoje em dia acho que é muito importante e é algo que não se compra." "... o próprio turista diz mesmo que sente-se admirado com a capacidade que as pessoas têm aqui de os ajudar, de os receber..."	Segurança; Devido ao clima, a mesma paisagem nunca é vista de forma igual, a vista é sempre única; Beleza natural; Clima ameno; Capacidade de saber receber as pessoas (cultura); Gastronomia; Natureza;
	G6: "Eu penso que acima de tudo a segurança, a beleza associada a uma cultura europeia, ou seja, as pessoas tão no meio mais natural mas ainda com um ambiente europeu, e o facto o arquipélago portanto esta sensação de insularidade."	Segurança; Cultura; Insularidade (temos montanha, mar, praia... tudo perto);
	regra geral nós açorianos somos muito hospitaleiros, interessamo-nos muito com as pessoas, gostamos que elas cá venham	Somos genuinamente muito hospitaleiros; O que nos diferencia hoje, pode não nos diferenciar amanhã; Natureza; Condições atmosféricas;
	G8: "Volto a dizer a natureza de facto, a natureza é... temos aí uma natureza deslumbrante... "	Natureza; Cultura; Tradição; O nosso mar; História; Gastronomia;
	G9: "As pessoas aqui interessam-se..." "... a gente aqui não ouve: Epa, um turista foi roubado (...) há paz, é pacífico..."	As pessoas ajudam e são amáveis; Segurança; Paz; Nos Açores há muita gente boa, sincera, honesta e sociável; Gastronomia;
	G10: "Há muito boa gente que vem aqui exatamente para disfrutar dessa paz que se vive nos Açores."	Natureza pouco humanizada; Calma, paz e sossego; Cultura e facilidade de contacto com população local; Segurança; Beleza natural, paisagens;
	G11: "... temos tudo para ser diferentes e mesmo	Beleza natural;

dentro das 9 ilhas as diferenças são brutais."	Recursos naturais;
	Cultura;
	Tradições;
	Gastronomia;
	Cetáceos;
G12: "Portanto o facto de não sermos conhecidos, o facto de estarmos perto, autenticidade e a segurança que é tão importante hoje..."	Relativamente perto da Europa e Estados Unidos;
	Um destino novo e ainda pouco explorado;
	Paisagens;
	Autenticidade;
	Facilidade do contacto com a população local;
	População acessível e humilde;
G13: "Até ver é a nossa natureza e sermos um destino seguro para quem nos visita, termos uma temperatura que é amena..."	Segurança;
	Natureza;
	Temperatura amena;
G14: "... as primeiras palavras normalmente de quem visitava, eram conforto, era a limpeza e era a organização, que são coisas que muitas vezes só inconscientemente pensamos nisso quando somos turistas, mas há cidades em que a gente vai e sente-se bem, há outras cidades que (...) nunca temos aquela sensação de nos sentir em casa, nem sentir bem..."	Segurança;
	Conforto;
	Limpeza;
	Organização;
	Natureza única;
	Clima;
G15: "É a beleza. (...) a beleza natural (...)"	As ilhas distinguem-se pela sua beleza natural.
G16: "... a tranquilidade, porque realmente, nós somos um destino seguro..."	Tranquilidade que os envolve;
	Segurança que oferece;
	O povo açoriano é um bom anfitrião - acolhe bem.
G17: "Neste momento, a bandeira que eu utilizo mais é a segurança, porque há mais sítios, com esta natureza eu não conheço..."	Existem outros sítios fantásticos a visitar, mas não com esta natureza tão característica;
	As ilhas distinguem-se, dos restantes destinos europeus, por terem uma segurança incomparável;
	Segurança incomparável;
	Custo de vida;
	Natureza;
	Simpatia do povo açoriano;
G18: "Somos diferentes porque os Açores ou as ilhas acabam por ser quanto a mim, são únicas ..."	As ilhas são únicas;
	As ilhas diferenciam-se pelo clima ameno que se faz sentir basicamente todo o ano.

Q	Transcrição	Síntese da resposta
Q8	D1: "É assim, eu gostaria de ter, no futuro, o setor do turismo nos Açores, com um desenvolvimento mais harmonioso do que existe hoje, (...) eu sei que não é possível, é utópico, mas pelo menos para um grupo de 4 ou 5 ilhas isso é possível. Obviamente que depois as outras ilhas carecem de outras questões relacionadas com poucas pessoas (...), mas eu gostaria era que, e acho que há a capacidade para que, no futuro se tenha um nível mais homogêneo de atividade turística nas várias ilhas"	Desenvolvimento da atividade turística mais homogêneo em várias ilhas;
		Aumento do número de dormidas e de visitantes proporcionalmente às ilhas;
	D2: "Eu penso que o turismo Açoriano será um dos maiores fatores do desenvolvimento económico dos Açores. Vai contribuir exatamente para isso, a par da nossa agricultura, que ainda é um setor de grande valor económico para os Açores."	Será um dos maiores fatores do desenvolvimento económico dos Açores;
	D3: "... que a gente consiga manter a essência daquilo que é os Açores." (ST)	Trará uma melhoria para a qualidade de vida em termos financeiros;
		Ainda há espaço para qualificar e melhorar os serviços;
		Daqui a 20, 30 anos, não tenhamos diminuído a nossa qualidade de vida;
		Que consigamos manter a nossa essência;

Q	Transcrição	Síntese da resposta
Q8	G1: "Oh isso tem muito para crescer. O futuro do turismo açoriano se se mantiver como está e for crescendo gradualmente e tendo o apoio e corrigindo os erros gradualmente, a gente consegue chegar lá."	Deixar as pessoas que querem trabalhar; Preciso mudar a mentalidade; Turismo tem muito por onde crescer; É preciso ter cuidado com a organização e controlar, para não destruir o que já existe;
	G2: "Eu acho que o futuro dos Açores passa por aí, por em vez de se vender ilha por ilha, vai ser vender várias ilhas." "Sim, investirmos na qualidade. Independentemente de haver voos, eu acho que temos espaço aqui para termos um belíssimo destino."	Maior aumento do turismo nas ilhas que atualmente são mais complementares e não têm tanto; Se continuar a haver investimento, teremos ilhas um pouco mais homogêneas; O turismo vai crescer mais; Vender-se várias ilhas em vez de cada uma por si; Se não houver investimento não há futuro; Espera uma evolução a nível de hotelaria, restauração e animação turística; Espera uma evolução a nível de acessos (aviões e barcos em condições); Se se investir na qualidade, há espaço para termos um destino, não de luxo, mas de qualidade, onde se pague bem para ir; Oferecer um serviço de maior qualidade;
	G3: "Acho que o futuro é nós nos posicionarmos como um destino especial, que já o somos, (...) nós também temos que nos fazer notar no mapa e afirmar a nossa identidade." "Isso é muito o conceito do <i>all inclusive</i> , que as pessoas entram, fazem o <i>check-in</i> e ficam lá durante toda a sua estadia e não vê o destino. Os Açores não devem ir por aí, porque (...) a ideia é que esteja fora, que explore a ilha, porque é essa a experiência que ele vai ter, (...) espero eu que, inesquecível."	Passa por os Açores afirmarem a sua identidade; Ter uma série de complementos à estadia do cliente; Melhorar o nosso serviço; Há espaço para crescer mais; Devemos continuar com o bom trabalho na natureza e diferenciação de atividades; Os Açores devem ir pela ideia de não manter o turista no alojamento, mas deixá-lo explorar a ilha;
	G4: "Tenho bastante confiança que temos pernas para andar e se trabalharem bem e se não estragarem o que nós temos...trabalharemos na preservação do que nós temos, promover também, e criar condições para que as pessoas se sintam bem cá, penso que temos potencialidades enormes." "Acho que nos devemos focar num nicho de mercado muito específico que gosta de natureza, tenha alguma capacidade económica e que goste de vir cá passar as suas férias em paz, não com grupos enormes de pessoas."	Temos potencialidades enormes de crescimento; Poderá passar por oferecermos um serviço de maior qualidade e alcançar nichos de mercado que ainda não vieram; Estamos a ir no bom caminho; Não é o turismo de massas; Focar num nicho de mercado que goste de natureza, com tenha alguma capacidade económica e não em grupos grandes;
	G5: "... acho que de futuro iremos continuar a crescer. Naturalmente, não vamos continuar a crescer na mesma proporção..." "... com esse aumento do turismo mesmo, é manter e não estragar o nosso destino. Acho que essa é mesmo a palavra de ordem, tentar aprender com os erros e melhorar aquilo que é possível melhorar e tentar não estragar aquilo que nós temos de mais precioso."	Vamos continuar a crescer, poderá é ser a um menor ritmo; Devia-se focar na promoção dos Açores no inverno; Temos de promover um cartaz cultural ao longo de todo o ano; As pessoas não podem fechar aos fins de semana e feriados se trabalham no turismo, há que mudar mentalidade; Dar ouvidos aos clientes sobre as sugestões de melhoria e tentar melhorar; Tentar não estragar o que temos de mais precioso; Não nos interessa turismo de massas; O número de turistas vai estabilizar, por não termos capacidade de resposta e os preços vão aumentar; Os clientes vão ser mais exigentes; Nós vamos ter de estar preparados para a nova exigência e irmos aumentando a nossa qualidade;
	G6: "... nós precisamos de requalificação algumas áreas nomeadamente temos imensa pastagem, não é natural, é agricultura não é? E temos por exemplo falta de peixe nos nossos fundos marinhos, precisamos de voltar a cultivar esta natureza para que realmente o destino seja um destino epá natureza a 100%..."	Precisamos requalificar a nossa natureza e deixá-la mais "natural"; Precisamos requalificar o mar pois temos falta de peixe; Deve haver uma linha orientadora por parte política; Deve-se apostar na qualificação das pessoas; O turismo é o futuro dos Açores; Temos de ter cuidado enão "disparar em todas as direções" porque depois vê-se muitas coisas que não resultam;
	G7: "... preservação da natureza então a acompanhar este desenvolvimento turístico há que haver de facto um grande cuidado com este aspeto, com o aspeto da sua sustentabilidade e portanto esta combinação sem fundamentalismos..."	Desafios muito grandes; Necessidade de estudar o turismo e o turismo nos Açores; A base será o turismo sustentável; Ter em atenção à preservação da natureza; Equilíbrio entre as ilhas;

	Equilíbrio entre os recursos turísticos;
	Equilíbrio entre o público e o privado;
	Equilíbrio entre a oferta e a procura;
G8: "... o próximo objetivo não é só manter ou aumentar um bocadinho mais o número de visitantes mas aumentar tremendamente a estadia média porque sem isto as nossos empresários vão continuar a ter rentabilidades muito curtas, preços muito baixos e não é isto que faz o destino de turismo..."	Os fundos disponíveis terão tendência para desaparecer, por isso há que os aproveitar ao máximo;
	Cada ilha deve diferenciar-se com as suas qualidades;
	Os açores devem ter bons operadores em todas as linhas e aumentar a qualidade;
	O próximo objetivo, para além de aumentar ou manter o número de visitantes, é aumentar a sua estadia média;
	Aposta em turismo e alojamento rural;
	Mais um ou outro alojamento de hotelaria, mas de qualidade;
	Passa pelo aumento de animação ligada à natureza e sem ser ligada à natureza;
	Melhoramento do horário e dos edifícios públicos ligados à animação turística (museus, observatórios, centros de interpretação, ...);
	Deve haver uma oferta conjunta de qualidade daquilo que é os Açores;
G9: "Eu acho que vai evoluir, eu acho que se houver ponderação, ambição há, vontade de desenvolver há, foi como disse anteriormente, tenho receio que as pessoas de atropelem..."	Turismo vai evoluir;
	Deve haver ponderação, para não acabarem todos a investir no mesmo;
	Depois uns não conseguem, baixam os preços e prejudicam outros que têm bom serviço;
	Era importante existir meios de comunicação que informassem as atividades/ investimentos já existentes;
	Era importante saber o que está em vias de aprovação, o que já está a ser feito, quantas pessoas poderiam investir também;
G10: "Nós para termos o turismo durante muitos e bons anos, vamos ter que ter uns cuidados devidos com a natureza, na preservação da natureza, para a tornar verdadeiramente sustentável."	Teremos turismo durante muitos anos se cuidarmos e preservarmos a natureza;
	Temos de introduzir medidas e ser rigorosos para preservar a nossa natureza;
	Têm de ser promovidas medidas governamentais que protejam determinadas zonas, quer em terra quer em mar;
	Devia-se dar mais e melhor formação para os guias turísticos;
G11: "... falta-nos encontrar o nicho de mercado a que queremos pertencer..."	Não poderemos ser um turismo de massas;
	Temos de encontrar o nosso nicho de mercado;
	Os preços praticados na generalidade, deveriam ser mais elevados;
	Desenvolver as várias potencialidades pelas ilhas e não concentrar tudo apenas numa;
	Devemos promover as nove ilhas e não apenas uma;
	Devia-se promover roteiros entre 2, 3 ilhas;
G12: "... eu acho que os Açores também não têm que ir à procura da massa... nós temos é que ir é à procura da qualidade e portanto para termos um turista de qualidade..."	Se o governo continuar a apostar no setor, ainda há muito para fazer e para melhorar;
	Os Açores não têm de ir à procura do turismo de massas;
	Temos de ir à procura de um turismo de qualidade;
	Não estragar as nossas paisagens;
	Melhorar o nosso serviço e o alojamento;
	O turismo são ciclos e temos tudo para manter esse ciclo positivo por muito tempo;
	Um serviço e pessoas cada vez mais preparadas para responder às necessidades dos turistas;
G13: "... um turismo não de grandes massas mas de muita qualidade..."	Não um turismo de massas mas sim de qualidade;
	Vai atrair muitas pessoas porque é um destino bonito e ainda pouco conhecido;
	Tenho fé que cresça e se torne equilibrado;
	Que haja uma preocupação na pessoa que visite os Açores e não em grandes grupos;
	Passa muito por uma oferta de coisas de qualidade e não estragar o que temos, a nossa natureza;
G14: "...acho que vai aumentar o número de turistas que nos visita, quer de forma organizada em grandes grupos quer aqueles que vêm explorar por sua conta ou que vêm em pequenos grupo para desfrutar dos Açores..."	O turismo vai crescer mais;
	O turismo é importante para o desenvolvimento económico da região;
	Vai aumentar o número de turistas que nos visita;
G15: "O futuro... Se toda a gente se desse bem eu acho que a gente tem futuro."	Os Açores terão futuro;
	Para um futuro promissor há que criar e oferecer alternativas ao turista;
	No setor turístico cada empresa terá de ser auto sustentável;
	Os Açores terão futuro no setor turístico se levarem a cabo ações de controlo.
G16: "... eu espero que o nosso destino seja o melhor possível." "A minha esperança é que o turismo nos Açores, vá a bom porto. Espero bem que sim, acho que está a criar boas oportunidades..."	O futuro do turismo nos Açores será o melhor possível;
	O futuro do turismo nos Açores irá crescer;
	O futuro do turismo nos Açores está a criar oportunidades - empregos, por exemplo.
G17: "O que é que eu acho que vai acontecer ao	O Turismo dos Açores vai aumentar de forma sustentável.

<p>turismo dos Açores. Eu acho que vai crescer bastante ..."</p> <p>"Não convém chegar ao turismo de massas."</p> <p>G18: "Eu penso que nós estamos a dar os primeiros passos, ou seja, já se fala muito em turismo nos Açores, há alguns anos esta parte, mas parece que nunca arranca..."</p> <p>"... tem é que haver facilidade em as pessoas chegarem cá e a partir desse momento eu penso que é o futuro..."</p>	Para o crescimento turístico há que criar coisas únicas e especiais.
	Não convém chegar ao turismo de massas.
	O turismo nos Açores está a dar os primeiros passos há já alguns anos;
	O futuro do turismo nos Açores está intimamente ligado à facilidade das pessoas cá chegarem;
	O futuro do turismo nos Açores implica facilidade nas ligações aéreas.
	Apostar na divulgação dos espaços inerentes à natureza açoriana e do ambiente envolvente.